

**TRABAJO FIN DE GRADO**

**GRADO EN RELACIONES LABORALES Y RECURSOS  
HUMANOS POR LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE  
COMPOSTELA**

# **SATISFACCIÓN LABORAL Y PERCEPCIONES ORGANIZACIONALES**

Curso académico: 2012-2013

Convocatoria de Septiembre

Autor: Jaime López Golpe.

**TRABAJO FIN DE GRAO**

**GRADO EN RELACIONES LABORALES Y  
RECURSOS HUMANOS POR LA UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO DE COMPOSTELA**

# **SATISFACCIÓN LABORAL Y PERCEPCIONES ORGANIZACIONALES**

---

Curso Académico: 2012-2013

Convocatoria de Septiembre

**Autor**

***Jaime López Golpe***

**VºBº *Director/a***

***Jesús F. Salgado Velo***

# ÍNDICE

RESUMEN .....	5
I. INTRODUCCIÓN .....	6
II. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ASTILLERO.....	10
2.1. La creación de la empresa .....	10
2.2. El factor humano .....	12
III. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	15
3.1. El compromiso afectivo.....	15
3.2. El compromiso de continuidad.....	16
3.3. El compromiso normativo.....	17
3.4. El compromiso y sus efectos organizacionales .....	18
IV. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES .....	20
4.1. Factores psicosociales de riesgo o de estrés .....	20
4.2 Principales riesgos y efectos psicosociales .....	22
4.2.1. El estrés .....	22
4.2.2 Violencia .....	33
4.2.3. Acoso laboral .....	34
4.2.4. Acoso sexual .....	37
4.2.5. El burnout o Desgaste profesional .....	38
4.2.6. Conflicto familia-trabajo .....	41
4.3. Satisfacción laboral .....	42
V. LIDERAZGO Y GÉNERO.....	44
VI. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA .....	47
6.1 Introducción .....	47
6.2 Muestra .....	47
6.3 Medidas.....	50
a) Escala de Compromiso Organizacional.....	50
b) Escala de Satisfacción.....	53
c) Escala de Ambiente Físico.....	54
d) Escala de Colectivos.....	55

e) Escala de Riesgos Laborales y Psicosociales .....	56
f) Escala de Liderazgo y Género.....	57
6.4 Procedimiento .....	58
6.5. Resultados.....	59
6.5.1. Análisis de Fiabilidad de las Escalas de medida de las Variables .....	59
6.5.2. Correlaciones entre Satisfacción Laboral y las Percepciones Organizacionales .....	62
6.5.3. Correlaciones entre las Escalas de Compromiso .....	63
6.5.4. Correlaciones entre Compromiso, Ambiente Físico y Riesgos Psicosociales .....	63
6.5.5. Análisis Descriptivo .....	64
6.5.6. Correlaciones entre Satisfacción, Compromiso, Ambiente y Riesgos Psicosociales con las variables de Percepciones Organizacionales .....	66
VII. CONCLUSIONES.....	70
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72

## RESUMEN

Esta investigación pretende analizar y determinar la satisfacción laboral y las percepciones organizacionales de los trabajadores de las empresas de la industria auxiliar de Navantia-Ferrol.

Para conseguir este objetivo, se aplicó un cuestionario a una muestra de 572 sujetos, 472 hombres y 95 mujeres, 5 personas no contestaron a la pregunta sobre el sexo, pertenecientes a 33 empresas de la industria auxiliar del astillero Navantia Ferrol, con una población de 1.538 personas; en el momento de realización de la muestra; se les aplicaron 80 preguntas a cada sujeto.

Las medias son: antigüedad 9 años, edad 39 y la experiencia laboral de 14 años.

Los resultados obtenidos indican que globalmente las variables que se intentan medir presentan una relación suficiente y positiva.



## I. INTRODUCCIÓN

Las enfermedades psicológicas en relación con el trabajo han existido siempre, pero a día de hoy están tomando una gran relevancia debido a numerosas circunstancias como el creciente conocimiento que se tiene de las mismas, o la involucración de los trabajadores sobre el conocimiento de sus derechos ante estas situaciones.

Un año que marca el punto de inflexión sobre la relevancia de los riesgos psicosociales fue en 1970, en dicha época se hace más relevante el hecho de relacionar los factores psicosociales con la salud laboral dándoles mayor importancia e iniciando más estudios sobre los mismos.

En 1989 nace la Directiva Marco Europea, 89/391/CEE, de prevención de riesgos laborales la cual se centra en su evaluación, control, prevención, y en las condiciones laborales incluyendo la salud como objeto final de dicha Directiva. Resultante de la transposición de dicha directiva nace la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), dicha ley no aborda directamente los riesgos psicosociales pero establece una serie de obligaciones y deberes de los empresarios.

Finalmente como primera referencia legal sobre los riesgos psicosociales encontramos el Real Decreto 39/1997 por el que se aprueba los servicios de prevención, donde se reseña de forma explícita en su anexo VI las especialidades de Ergonomía y Factores Psicosociales.

Entre los primeros documentos más relevantes que abordan la importancia de los riesgos psicosociales encontramos:

- Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control, publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984.
- Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

De forma generalizada el estudio de los factores que amenazan a la salud de los trabajadores se ha centrado principalmente en riesgos físicos, químicos y ambientales, cuyos daños son causa de enfermedades laborales o accidentes de trabajo dejando la importancia de los riesgos psicosociales en un segundo plano.

Como se recoge en el documento realizado por Burton (2010), para crear un entorno laboral saludable para que el trabajador se sienta protegido, una empresa u organización debe considerar cuatro “avenidas de influencia”:

- Entorno Psicosocial del trabajo.
- El ambiente físico del trabajo.
- Recursos personales en el trabajo
- La participación de la empresa en la comunidad.



Fuente: Modelo de Entorno Laboral saludable de la OMS: Avenidas de Influencia, Proceso y Principios Centrales. 2010

Los cuatro tienen una gran importancia y están interrelacionados entre sí, pero es el primero de ellos (entorno psicosocial de trabajo) en el que de una manera más amplia se hace referencia en el presente trabajo, se pretende investigar la satisfacción laboral de los trabajadores y trabajadoras de las empresas subcontratistas que prestan sus servicios de forma permanente en la factoría de Navantía-Ferrol.

Por lo tanto, en la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización, en particular, sobre la productividad y calidad del trabajo realizado por dichas organizaciones (Gil-Monte, 2007).



El astillero Navantia ubicado en la Ría de Ferrol, construye buques militares de última generación, como fragatas, buques anfibios, portaaviones, petroleros de flota, corbetas, etc. En esta zona también está situada la fábrica de Turbinas de Navantia que cuenta con instalaciones con acceso directo al mar, gracias a lo que la fábrica puede enviar sus productos por vía marítima sin, prácticamente, limitaciones de peso y volumen.

Además, también se dedica a la reparación y conversión de buques, gracias a su gran capacidad de trabajo especializado y sus excelentes medios técnicos y humanos. Su gran capacidad de renovación y fabricación de acero y tuberías; alta calidad en tratamiento de superficies; reparaciones eléctricas, hidráulicas, etc.; así como su taller mecánico dotado de personal altamente cualificado convierten al centro de Navantia en la Ría de Ferrol en uno de los más importantes en reparación de toda Europa.

En este trabajo se comienza con la evolución histórica del astillero, desde su fundación hasta la actualidad; así como el proceso de la subcontratación respecto de la plantilla de la empresa principal.

A continuación se hace referencia al compromiso y sus efectos organizacionales, definiciones y clasificación, tema que ha interesado a los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones.

En el siguiente bloque se analizan los principales riesgos psicosociales, consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual. La exposición a riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

Desde las últimas décadas, la trayectoria profesional de la mujer y su acceso a cargos han ido ganando relevancia, en el siguiente capítulo se estudia la influencia del contexto organizacional en la adopción de determinados estilos de liderazgo por parte de hombres y mujeres, así como la presencia femenina en puestos de liderazgo.

La segunda parte se dedicará al estudio empírico para verificar y evaluar la satisfacción laboral y percepciones organizacionales de las empresas subcontratistas del astillero.

Para ello se eligió una muestra de sujetos pertenecientes a la población de trabajadoras/es de la industria auxiliar del sector naval, en Ferrol. Se identificaron 572 sujetos, 472 hombres y 95 mujeres, 5 personas no contestaron a la pregunta sobre el sexo. Esta muestra fue representativa de una población de 1538 personas.

## **II. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL ASTILLERO DE FERROL**

### **2.1. La Creación de la Empresa**

La fundación del astillero de Ferrol, como creación de los Arsenales para la actividad de construcción naval militar, se remonta a mitad del siglo XVIII, bajo los reinados de Felipe V, Fernando VI y Carlos III. Las primeras gradas se empiezan a construir en el año 1740, al pie del monte de Esteiro, terminándose las gradas del astillero en el año 1750. Durante el reinado de Felipe V, una vez decidida la ubicación del departamento en la ría de Ferrol (año 1728), se eligió la Casería de la villa de la Graña como emplazamiento del arsenal. En 1747, se toma la decisión de construir el arsenal en la villa de san Julián de Ferrol, siendo Ferrol una pequeña villa de pescadores. La construcción del arsenal se simultaneó con la del astillero. El proyecto es la construcción de una gran base naval, para la construcción de buques de mayor capacidad. El arsenal se concibe como una instalación industrial planificada para atender al departamento naval en su abastecimiento y defensa, con el necesario planeamiento de la construcción naval, así como base de apoyo a los buques y dotaciones.

Con la construcción del arsenal y el astillero de Esteiro, separados entre sí, se realizaron obras en paralelo de adecuación de la población, creándose nuevas barriadas para alojar al personal civil y militar de los arsenales y astillero, con sus servicios asociados, naciendo así el barrio de Esteiro para alojar la mano de obra necesaria en la construcción del astillero, y posteriormente el de la Magdalena que se crea para alojar de forma definitiva a la población permanente.

Ante la falta de actualización en el diseño y la construcción de los buques. Durante la primera decena del siglo XX. Se planteó la construcción de una flota moderna, de casco metálico y propulsión a vapor y la correspondiente modernización de las instalaciones.

Se crea la sociedad española de construcción naval (1908–1936) participada en un 60% por entidades españolas y el 40% restante por las compañías inglesas Vickers, Armstrong y John Brown, y la francesa Normand. El programa de renovación naval supuso una revolución tecnológica, y fue necesaria la contratación de técnicos ingleses que coparon mayoritariamente la dirección del astillero (de 24 directivos del astillero, 19 eran ingleses).

Finalizada la guerra civil, el astillero pasa a integrarse en el consejo ordenador de construcciones navales militares, dependiente del Ministerio de Marina. Durante la gestión por parte de dicho organismo, la marina acometió una gran mejora en las instalaciones. Esta época estuvo marcada por una importante actividad de construcción de buques para la armada española.

A partir del año 1947 Bazán terminó una serie de 14 buques para la armada. El proyecto de estos buques, fue desarrollado en la oficina técnica de astillero de Ferrol. El programa de modernización de buques iniciado en 1956, constituyó un paso decisivo para la mejora tecnológica del astillero. La década de los 60 fue una etapa de desarrollo y crecimiento de la industria civil y militar. Mediados de los años 70 entre otras unidades se proyecta y construye el portaaviones Príncipe de Asturias entregado en el año 1986.

A principios de los años 90, se produce un avance tecnológico muy importante en el astillero al aplicar nuevas tecnologías y desarrollar proyectos propios que sirvieron para la internacionalización de la factoría, se consigue el contrato de un portaaviones (CHAKRI NARUEBET) para la marina tailandesa y cinco fragatas para la armada noruega.

En el año 2000, como resultado de la fusión de astilleros españoles y Bazán se constituye el grupo Izar que pasan a formar parte de la división de construcción naval norte y este. A partir de diciembre de 2004, se crea NAVANTIA, constituida por los astilleros militares de Cartagena, Puerto Real, San Fernando, Fene-Ferrol y reparaciones, quedando los astilleros civiles antigua IZAR en fase de liquidación. Actualmente los astilleros civiles se han vendido.

En estos momentos se están construyendo los últimos buques para las armadas de Noruega, Australia y España. A finales de año el astillero se queda en la práctica sin carga de trabajo, solo con las reparaciones.

El efecto arrastre en número de empleos en la comarca ferrolana supone entorno a 17.000 puestos de trabajo entre empleo directo e indirecto. En la actualidad, la plantilla fija de Navantia es de 2018 trabajadores y la subcontratación de 1550. Desde octubre del año 2011 a abril del 2012 se destruyeron 1000 empleos de la industria auxiliar.

## **2.2. El Factor Humano**

La industria auxiliar en Navantia tuvo un papel muy importante tanto en la creación de puestos de trabajo en la ciudad, como en aportación a la empresa principal sobre todo en momentos de alta carga de trabajo en el astillero. Desde 1970 a 1999, el número de trabajadores de la subcontratación representaba un 15% respecto a la plantilla de la empresa principal, la permanencia de las empresas en el astillero era estable y, la antigüedad de los empleados estaba entorno a los quince años. Estos tenían garantía del puesto de trabajo en el astillero si la empresa desaparecía, o bien subrogando el contrato a la nueva empresa subcontratista o la incorporación a la empresa principal. Las relaciones laborales en las décadas anteriormente mencionadas eran muy similares a las de Bazán, (jornada, vacaciones, salario, comedores, economato, paquete de navidad, etc. También se compartía una misma cultura, muchos empleados habían sido formados en la escuela de aprendices y los que no, procedían de la escuela obrera y otros se formaron con los empleados de la empresa principal. Además de la relación contractual, existía el contrato psicológico y el sentido de permanecer trabajando en el astillero, “lo que en la empresa se denominaba la cultura bazanera”. A partir del año 1980 hasta el 1999 hubo una incorporación máxima de trabajadores de las empresas auxiliares a la empresa principal (entorno a 1350 incorporaciones).

Debido a la alta rotación de la personas y empresas en el astillero, poco o nada tienen que ver las condiciones de trabajo y las relaciones laborales de la industria auxiliar con la empresa principal; aspectos como la cultura, el sentido de permanecía en el astillero, y la propia relación con las personas de la empresa principal cambiaron sustancialmente.

El factor humano de la empresa principal (Bazan-Izar-Navantia) fue clave en el mantenimiento de la empresa y en el papel relevante que muchos empleados desempeñaron en asociaciones, organizaciones e instituciones en Ferrol y su comarca.

La alta especialización de las personas trabajadoras de la factoría convirtieron la empresa en un referente de grandes profesionales, no solo en el entorno más inmediato, sino también a nivel nacional e internacional, muchos trabajadores fueron contratados por distintos astilleros del el estado español y por países como Holanda, Inglaterra, Italia, Alemania etc.

La profesionalidad, el interés por la formación permanente y el buen desempeño de las mismas, hicieron de la empresa un referente de la construcción naval militar a nivel mundial.

Otros aspecto a destacar por el factor humano de la empresa, era el sentido del deber y el de la solidaridad; el deber de cumplir con las obligaciones implícitas del trabajo a realizar y el de solidaridad tanto con los compañeros a la hora de realizar las tareas, o cuando había que reivindicar mejoras en las condiciones laborales en la empresa. También el factor humano de la empresa fue solidario con todas las reivindicaciones hechas en la ciudad.

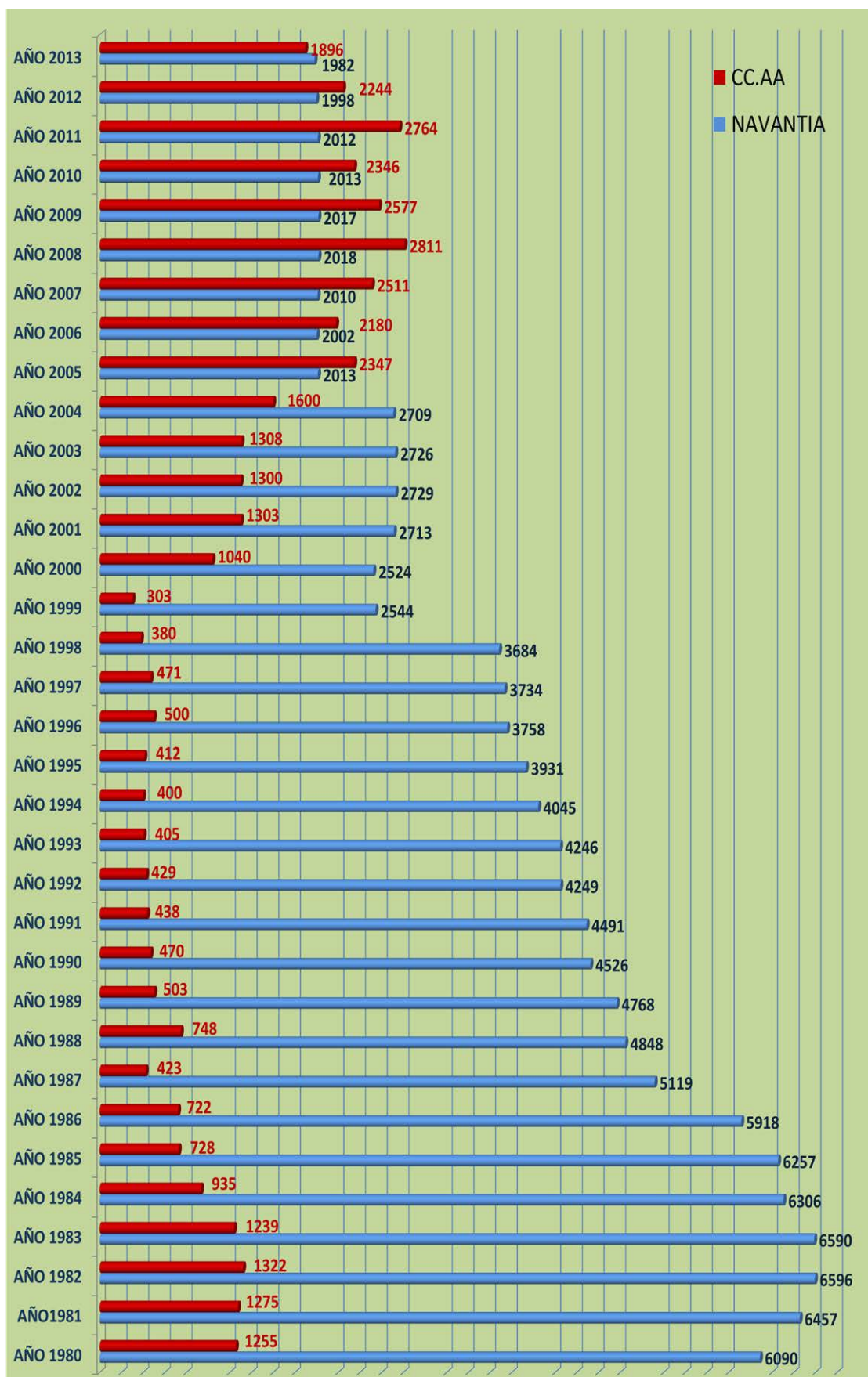
Varios empleados de la empresa principal fueron alcaldes y concejales en Ferrol y comarca, diputados en el parlamento español y de Galicia, secretarios generales de los partidos políticos y sindicatos a nivel comarcal, gallego y estatal, vicepresidentes de la diputación da Coruña, conselleiros etc.

Un elemento indicativo del nivel de formación y de preocupación por la información de las personas que trabajaban en la empresa, fue la lectura, se crearon bibliotecas en los talleres por los propios trabajadores, y a finales de los años setenta y mediados de los ochenta, se llegaron a vender 2.900 periódicos diarios de la voz de Galicia en la puerta de la empresa.

Las jubilaciones anticipadas en la empresa principal a partir de los 58 años en los años ochenta y, a los 52 años en 1999 y 2005; implicaron una descapitalización del capital humano muy importante de la empresa principal. Tareas que eran exclusivas de la empresa principal, la ingeniería por ejemplo, pasaron a ser realizadas en su mayor parte por las empresas subcontratistas.

Como podemos observar en la siguiente gráfica, la evolución de la subcontratación entre el año 2000 y 2013 supuso un 89% respecto de la plantilla de Navantia; pero si consideramos el periodo del año 2005 al 2013 la relación de la subcontratación es del 116% con respecto a la plantilla de la empresa principal.

**Evolución de la industria auxiliar respecto a la empresa principal desde el año 1980 al 2013 (fuente: elaboración propia)**



### **III.EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Se puede concebir como el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantenerse en relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea (Robbins y Judge, 2009).

El compromiso es un tema que ha interesado tanto a directivos como a los estudiosos del comportamiento humano en las organizaciones, por lo que a lo largo de los años se han ido planteando diversas definiciones, con mucha similitud pero también con ciertas particularidades.

Por ejemplo, Steers (1977) lo definió como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización”.

Otra definición fue propuesta por Peiró y Prieto (1996), quienes resaltan la vertiente actitudinal del compromiso entendido como un estado en el que las personas se identifican con la organización y con sus metas, y desean seguir siendo miembros de la misma.

El análisis del compromiso organizacional ha ido adquiriendo cada vez más fuerza, siendo las aportaciones de Meyer y Allen las que han provocado un mayor impacto (Cantisano, Lisbona, Palací y Alonso, 2004; Salvador, 2005). Meyer y Allen (1991, 2001) definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, presentando consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Propusieron una clasificación del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo. Este modelo es el que se seguirá en el presente trabajo.

#### **3.1. El compromiso afectivo**

Para Meyer y Allen, el compromiso afectivo se refiere a los lazos emocionales que los empleados forjan con la organización deseando permanecer en la misma (Salgado, 1997), a la identificación con y a la implicación en la organización (Topa, Lisbona, Palací y Alonso, 2004), a la dedicación emocional a la organización y compromiso con sus valores (Robbins y Judge 2009).



Los empleados con un fuerte compromiso afectivo continúan con la organización, porque así quieren hacerlo. La cultura organizacional y los elementos simbólicos dentro de la organización funcionan como herramientas para reforzar este tipo de compromiso. Cabrera y Urbiola (2012), citando a O'Reilly y Chatman (1986) argumentaron que el lazo psicológico entre un empleado y su organización puede tener tres formas distintas: cumplimiento, identificación e internalización.

*El cumplimiento* ocurre cuando las actitudes y comportamientos se adoptan no por creencias compartidas, sino simplemente, para ganar reconocimientos específicos. En este caso las actitudes públicas y privadas pueden diferir.

*La identificación* se da cuando un individuo acepta la influencia para establecer o mantener una relación satisfactoria. De modo que un individuo puede sentirse orgulloso de ser parte de un grupo, respetar sus valores y logros sin adoptarlos como propios, evitando así el conflicto con el resto del grupo.

*La internalización* ocurre cuando la influencia se acepta porque las actitudes y comportamientos inducidos son congruentes con los valores propios. Esto significa que los valores de los individuos y la organización son los mismos.

Estos tres elementos psicológicos pueden reflejar diferentes combinaciones. La identificación y la internalización presentan una relación inversa a la intención de dejar la organización y una relación directa al comportamiento prosocial. El cumplimiento mostró el patrón opuesto de relaciones.

Pero cabe preguntarse qué es lo que compromete a las personas a mantenerse más cerca, a identificarse o involucrarse en la organización. Se trata de un contrato que va más allá de lo formal y legal, al que se le denomina contrato psicológico (Loli Pineda, 2007).

### **3.2. El compromiso de continuidad (CC)**

Los individuos que presentan compromiso de continuidad o compromiso de costes (CC) sienten la necesidad de pertenecer a la organización, sin que existan necesariamente vínculos emocionales con ésta. Un individuo con compromiso de continuidad elevado percibe que necesita permanecer en la organización, esta necesidad nace de las elecciones vinculantes de los individuos, los empleados son conscientes de que los costes que les supondrían dejar la organización son percibidos

como mayores a los asociados a permanecer en ella (Sallan, Simo, Fernández y Enache, 2010). Valor económico que se percibe por permanecer en una organización comparado con el de dejarla. Una trabajadora quizá se comprometa con su empleador porque éste le paga bien y ella siente que su familia se vería perjudicada si renuncia (Robbins y Judge, 2009).

Hablamos de costos financieros, físicos, psicológicos en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se supone que un índice de desempleo elevado en una sociedad conllevará un mayor compromiso de continuación (Arias, 2001).

Al igual que el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad es un antecedente de la intención de abandonar la organización, pero a diferencia de aquél, el compromiso de continuidad no está relacionado necesariamente con otros comportamientos, como la ciudadanía organizativa (Meyer y Allen, 1991).

### **3.3. El compromiso normativo**

Los trabajadores con un fuerte compromiso normativo sienten que deben permanecer en la organización, basada en sus creencias sobre lo que deben hacer (Meyer y Allen, 1991). Estas creencias tienen su origen en presiones normativas, resultado del cumplimiento por parte del trabajador de las normas de fidelización de la organización. Según Salgado (1997), el empleado siente que lo correcto es permanecer en la organización y surge de los propios valores del empleado.

En los estudio empíricos suele presentar una elevada correlación con el compromiso afectivo, lo que produce una dificultad para su comprensión (Sallan, Simo, Fernández y Enache, 2010).

Se resalta la conducta de lealtad como el aspecto, que expresa el deseo personal de permanecer y seguir formando parte de la empresa; puede ser originado tanto por la identificación con la empresa, como por una percepción de carencia de alternativas de otro trabajo. Otros investigadores, concuerdan en que la implicación y la conducta de lealtad son correlatos del compromiso pero no elementos constitutivos.

El compromiso normativo muestra tanto la reciprocidad empleado-empresa como las creencias normativas conductuales subjetivas, producto de los distintos procesos de influencia social que se desarrollan en la empresa. En cuanto al aspecto

de reciprocidad se indica que cuando los empleados perciben que tienen beneficios que les brinda la empresa, se crean sentimientos de obligación que motivan a los empleados a actuar, valorando a su organización (Betanzos y Paz, 2007).

Meyer y Parfyonova (2010) mencionan que los empleados con un fuerte compromiso normativo y afectivo son más propensos a mostrar el deseo de hacer lo correcto según sus normas morales, lo que a la larga produce afectos positivos, tanto del empleado como de la empresa (intención de quedarse, apoyo al cambio y bienestar de los trabajadores).

Un sólido compromiso normativo y de continuidad revelaría conductas de los empleados relacionadas con la obligación de cumplir con una deuda (de hacer algo por evitar los costes sociales). Los valores y principios personales son de vital importancia en el compromiso normativo, ya que garantizan que los trabajadores cumplan con sus actividades, apegándose a las normas de la organización, sin que haya necesidad de supervisar constantemente su desempeño.

Por otra parte, cuando los trabajadores reciben beneficios de su organización que no están estipulados en el contrato de trabajo, tienden a corresponder modificando su conducta en el trabajo realizando mayores esfuerzos para no defraudar la confianza que la empresa depositó en ellos. De esta forma, se establece un vínculo con la organización mucho más fuerte incluso que los beneficios económicos o el vínculo afectivo.

### **3.4. El compromiso y sus efectos organizacionales.**

En general parece haber una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad en el trabajo. Varios estudios sugirieron que la relación entre el compromiso y el rendimiento es más fuerte entre los empleados nuevos, y considerablemente más débil entre los de mayor experiencia.

Se han encontrado relaciones entre esta variable y el compromiso organizacional, la confianza en la organización, el desempeño laboral, el agotamiento emocional, el absentismo, la propensión al abandono y el abandono de la organización (Gracia, Silla, Peiró y Fortes-Ferreira, 2006).

Los individuos con altos niveles de compromiso de continuidad perciben que sus elecciones están controladas desde el exterior, presentando por tanto un fuerte locus externo de control y una fuerte orientación a la prevención.

#### **IV. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (Houdmont y Leka, 2010). Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador de forma importante. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia. Moncada y Artazcoz (2000) afirman que “en Salud Laboral entendemos por Factores Psicosociales aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que puede afectar a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos”.

Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima Laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

##### **4.1. Factores psicosociales de riesgo o de estrés**

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación en los trabajadores, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés (Moreno y Baez, 2010). Los factores

psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al., 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Por lo tanto, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

### FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

<b>Contenido del trabajo</b>	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre.
<b>Sobrecarga y ritmo</b>	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
<b>Horarios</b>	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas.
<b>Control</b>	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo...
<b>Ambiente y equipos</b>	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
<b>Cultura organizacional y funciones</b>	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
<b>Relaciones interpersonales</b>	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
<b>Rol en la organización</b>	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
<b>Desarrollo de carreras</b>	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
<b>Relación Trabajo-Familia</b>	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia. Bajo apoyo familiar.
<b>Seguridad contractual</b>	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración.

*Modificado de Cox y Griffiths, 1996*

En el ámbito laboral se ha comprobado que existe una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (Works-related stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales. De aquí la importancia de evaluar factores psicosociales (Moncada y Llorens, 2007).

En España, la introducción oficial de la relevancia de los factores psicosociales se hace a partir del RD39/1997 de los Servicios de Prevención. En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995) no se abordan riesgos específicos, pero establece en su artículo 14, la obligación del empresario de “garantizar la seguridad y

la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”, factores psicosociales incluidos.

El INSHT a partir de 1987 comenzó a realizar estudios en todo el territorio nacional, las denominadas “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo”. Incorpora a partir de la III Encuesta (1999) un apartado dedicado a los Factores Psicosociales. También a partir de 1988 en la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) incluye los factores psicosociales como temas técnicos de prevención.

Las características de los factores psicosociales de riesgo son:

- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- Dificultad de objetivación.
- Afectan a los otros riesgos.
- Escasa cobertura legal.
- Están moderados por otros factores.
- Dificultad de intervención.

## **4.2. Principales riesgos y efectos psicosociales**

Existen numerosas opiniones acerca de cuáles son los principales riesgos de origen psicosocial en el ámbito laboral. a continuación se hace referencia a los que en mi opinión y tras analizar los datos obtenidos por la Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las Empresas (2007-2010) son los más habituales o tienen una mayor relevancia: el stress, violencia, acoso laboral, acoso sexual, burnout y conflicto familia-trabajo.

### **4.2.1 El estrés**

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. Dos son las formas principales, el estrés crónico y el estrés temporal (Moreno y Baez, 2010). Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas.

El estrés se define como un proceso sostenido en el tiempo, en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacerle frente (Cardona, 2010).

También se define el estrés como un patrón de reacciones que se produce cuando los trabajadores encuentran demandas de trabajo que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades y que cuestionan su capacidad para hacerles frente (Houtman, Jettinghoff y Cedillo, 2008).

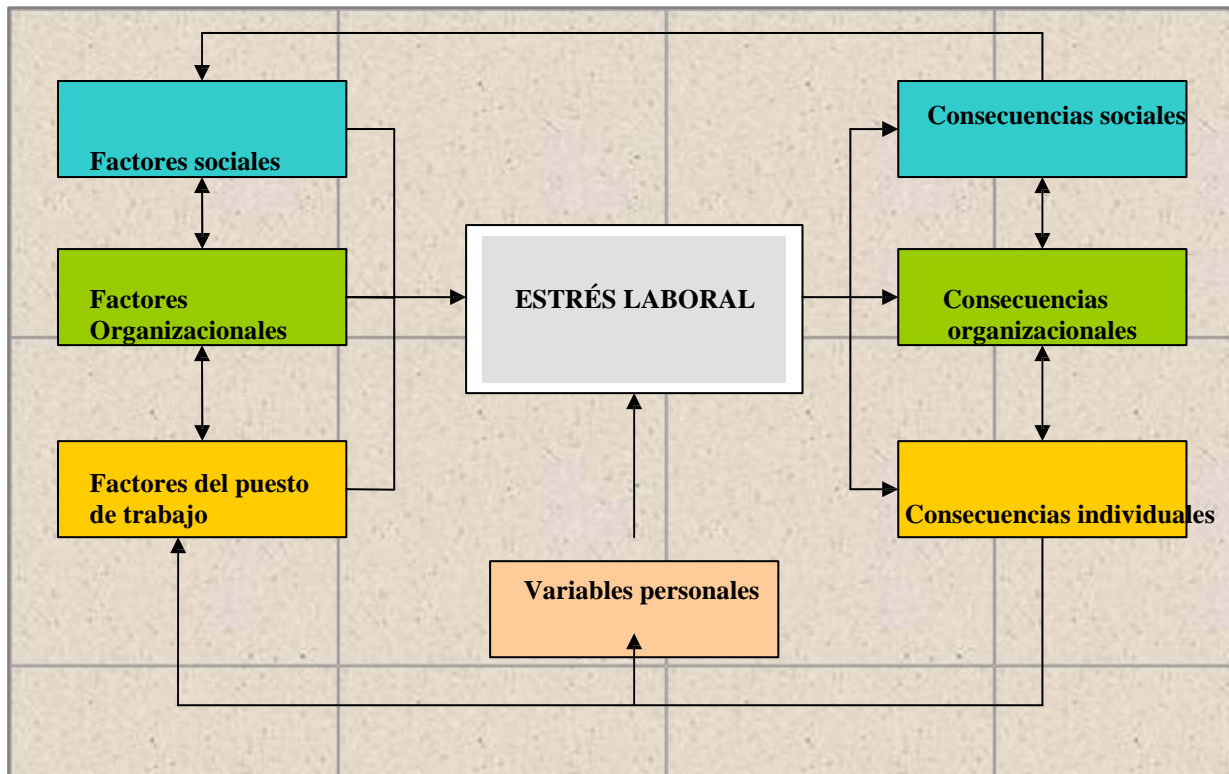
Shirom realiza una clasificación del estrés laboral en dos tipos, el primero de ellos hace referencia a cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, y el segundo cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad (Moreno y Baez, 2010).

Se considera necesario analizar los estresores del entorno, con la finalidad de eliminarlos y, si no es posible, reducirlos, preservando así la salud de los empleados y mejorando el rendimiento de la organización (González-Camino y Osca, 2004). Los estresores se han definido como “todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo”.



En el siguiente esquema se puede ver todo el proceso del estrés laboral. Se ven los factores que influyen en el estrés, las variables personales y las consecuencias que presenta el estrés.

### Proceso del estrés como riesgo psicosocial



Fuente: Cox y Griffiths (1996), modificado por Roozeboom, Houtmany, Vanden y Bossche (2008).

Se han llevado a cabo distintos intentos de categorizar los estresores laborales. Una de las clasificaciones más desarrolladas ha sido la de Cox, Griffiths y Rial-González (2000), quienes distinguen entre estresores físicos y psicológicos, entre estos últimos, diferencian los que se refieren al contexto o ambiente de trabajo y los que surgen de las tareas del puesto.

En cuanto a los riesgos físicos, la influencia del ruido, la temperatura, la iluminación o las vibraciones sobre la salud han centrado la atención en el estudio del estrés laboral.

Entre los estresores psicológicos, los autores diferencian entre los del contexto laboral y los del contenido del trabajo. Los riesgos del contexto incluyen los relativos a la cultura organizacional, al desempeño de roles, al desarrollo de la carrera

profesional, al control o decisión sobre el trabajo, a las relaciones sociales y al conflicto familia-trabajo.

Entre los riesgos del contenido identifican los relativos al entorno y material de trabajo, al diseño de la tarea, a la sobrecarga y ritmo de trabajo y al calendario de trabajo.

### Características estresantes del trabajo

Categoría	Condiciones que definen el riesgo
	<b>Contexto del trabajo</b>
Cultura organizacional	Comunicación deficiente, bajo apoyo en la resolución de problemas y en el desarrollo personal, falta de claridad de los objetivos organizacionales.
Rol en la organización	Conflicto y ambigüedad de rol, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de la carrera	Estancamiento e incertidumbre en la carrera, infra-promoción o promoción excesiva, sueldo bajo, inseguridad laboral, bajo prestigio social del trabajo.
Nivel de decisión/control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo.
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico, malas relaciones con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Conflicto familia-trabajo	Demandas conflictivas del trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas relacionados con la "doble carrera".
	<b>Contenido del trabajo</b>
Entorno de trabajo y material de trabajo	Problemas de disponibilidad, idoneidad y mantenimiento o reparación tanto del material como de las instalaciones.
Diseño de la tarea	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o sin significado, baja puesta en práctica de habilidades, alta incertidumbre.
Sobrecarga de trabajo/ ritmo de trabajo	Sobrecarga o falta de trabajo, escaso control sobre el ritmo de trabajo, alta presión temporal.
Programa de trabajo	Turnos de trabajo, programas de trabajo inflexibles, jornadas largas o que afecten a las relaciones sociales.

En el estudio del estrés laboral se han propuesto también diferentes modelos explicativos, los más relevantes son el modelo de *Demandas-Control* (Karasek, 1979), el modelo *Vitamínico* (Warr, 1987), la *teoría del Ajuste persona-entorno* (Harrison, 1987), el modelo OSI (*Occupational Stress Indicator*) (Cooper, Sloan y Williams, 1988) y el modelo *Holístico* de Nelson y Simons (2003). Voy a explicar dos de ellos.

1) **MODELO DE DEMANDAS-CONTROL** (Karasek, 1979): plantea que el control puede amortiguar el efecto de las elevadas demandas laborales. Las demandas se refieren a las exigencias o requerimientos, tanto físicos como psicológicos, dirigidos al

trabajador y que provienen del entorno laboral. Por su parte, el control se define como la capacidad de decisión del trabajador en su puesto de trabajo y está determinado tanto por su competencia personal como por su grado de participación en la toma de decisiones.

A partir de la combinación de estas variables, Karasek propone cuatro condiciones de trabajo: los trabajos *pasivos*, que se caracterizan por tener pocas demandas y poco control; los trabajos de *baja tensión*, en los que existen pocas demandas pero mucho control; los trabajos de *alta tensión*, característicos por tener muchas demandas y poco control; y los trabajos *activos*, en los que se dan elevadas demandas y también mucho control.

**Clasificación de los trabajos según el modelo de Demandas-Control de Karasek  
(1979)**

<b>Control</b>	Alto	Trabajo de Baja tensión	Trabajo Activo
	Bajo	Trabajo Pasivo	Trabajo de Alta tensión
		Bajas	Altas
		<b>Demandas</b>	

Según Karasek, los trabajos de alta tensión son los más estresantes y perjudiciales para la salud del trabajador, ya que al carecer de capacidad de control es difícil responder a las elevadas demandas. Por el contrario, en los trabajos de baja tensión, se esperan bajos niveles de estrés. La combinación entre las demandas y el control no solamente afecta al estrés, sino que también influye sobre la motivación y el desarrollo personal de los empleados. En este sentido, los trabajos activos son los más adecuados.

Este modelo ha sido revisado y se han propuesto algunas variables para completarlo, como el apoyo social, pasando a denominarse modelo de *demandas-control-apoyo social*.

2) *MODELO DE AJUSTE PERSONA-ENTORNO* (Harrison, 1987): Según esta teoría, el estrés no está causado ni por el entorno ni por la persona por separado, sino que aparece cuando no existe ajuste entre ambos. Este desajuste puede ser: 1) entre las necesidades de la persona y los recursos del entorno, o 2) entre las aptitudes y habilidades de la persona y las exigencias y demandas del entorno. También el autor distingue entre realidad objetiva y realidad subjetiva del trabajo (percibida por la persona), así como entre variables del entorno y variables personales.

Se proponen cuatro elementos: el *entorno objetivo* (recursos y demandas del entorno tal y como son), el *entorno subjetivo* (recursos y demandas del entorno percibidas por el sujeto), la *persona objetiva* (habilidades, aptitudes y necesidades de la persona tal y como son), la *persona subjetiva* (habilidades, aptitudes y necesidades de la persona percibidas por el sujeto).

Teniendo en cuenta estos elementos, podrían darse cuatro tipos de desajuste: a) entre el entorno objetivo y la persona objetiva, b) entre el entorno subjetivo y la persona objetiva, c) entre el entorno objetivo y el entorno subjetivo (falta de contacto con la realidad) y, d) entre la persona objetiva y la persona subjetiva (autovaloración imprecisa).

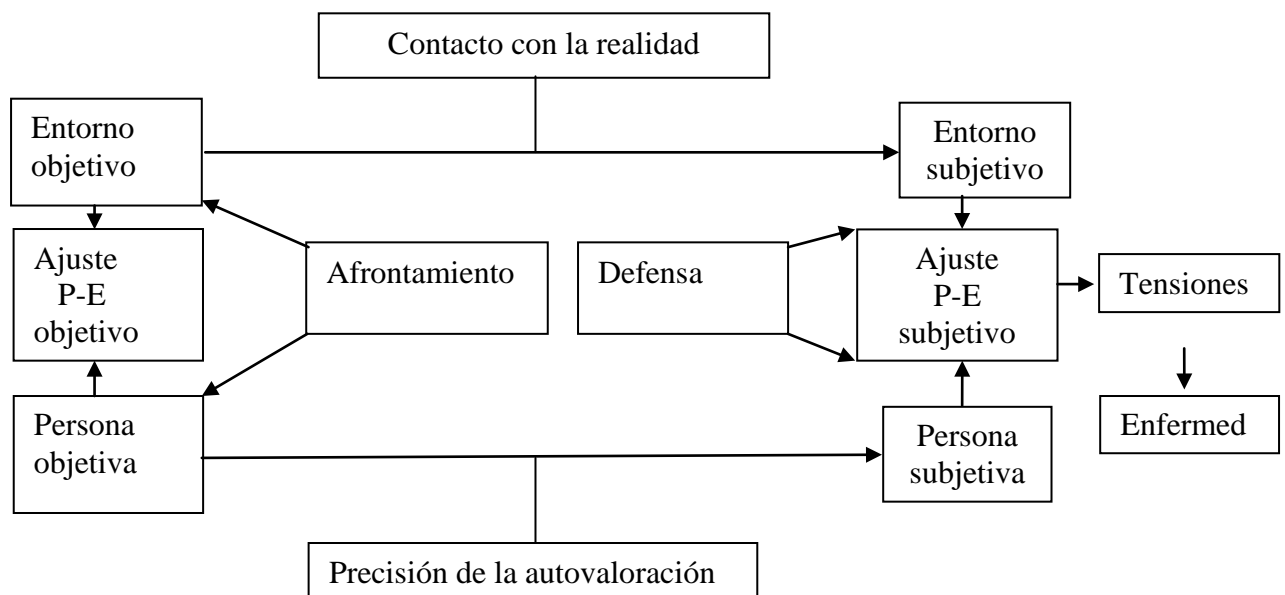
Las dos primeras formas son las más importantes según el modelo y si las tensiones se mantienen a lo largo del tiempo o aparecen frecuentemente, pueden darse enfermedades físicas (p.ej. coronarias o gastrointestinales) y psicológicas (p. ej. depresión).

El desajuste puede ser tanto positivo (la persona tiene más aptitudes y habilidades de las que se necesitan para desarrollar su tarea, o las necesidades del individuo son inferiores a los recursos que se proporcionan), como negativo (las aptitudes y habilidades de la persona son inferiores a las que se demandan, o los recursos del entorno no son suficientes para las necesidades del individuo). El desajuste entre las demandas del entorno y las aptitudes de la persona se relaciona con bajos niveles de satisfacción, mientras que el desajuste entre los recursos del

entorno y las necesidades de la persona se vincula fundamentalmente con altos niveles de tensión.

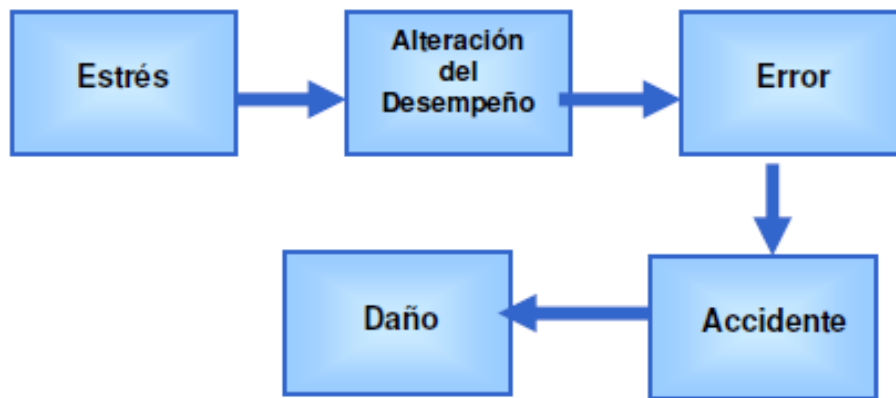
Este modelo, propone dos mecanismos para reducir el desajuste: el *afrontamiento*, que permite disminuir el desajuste objetivo mediante la modificación del entorno y/o de la persona objetiva (p. ej. con la reducción del número de tareas o el aprendizaje de una habilidad) y los *mecanismos de defensa*, que disminuyen la incongruencia subjetiva distorsionando la percepción del entorno y/o de la persona, pero sin realizar ningún cambio objetivo.

### Teoría del ajuste persona-entorno (Harrison, 1987)

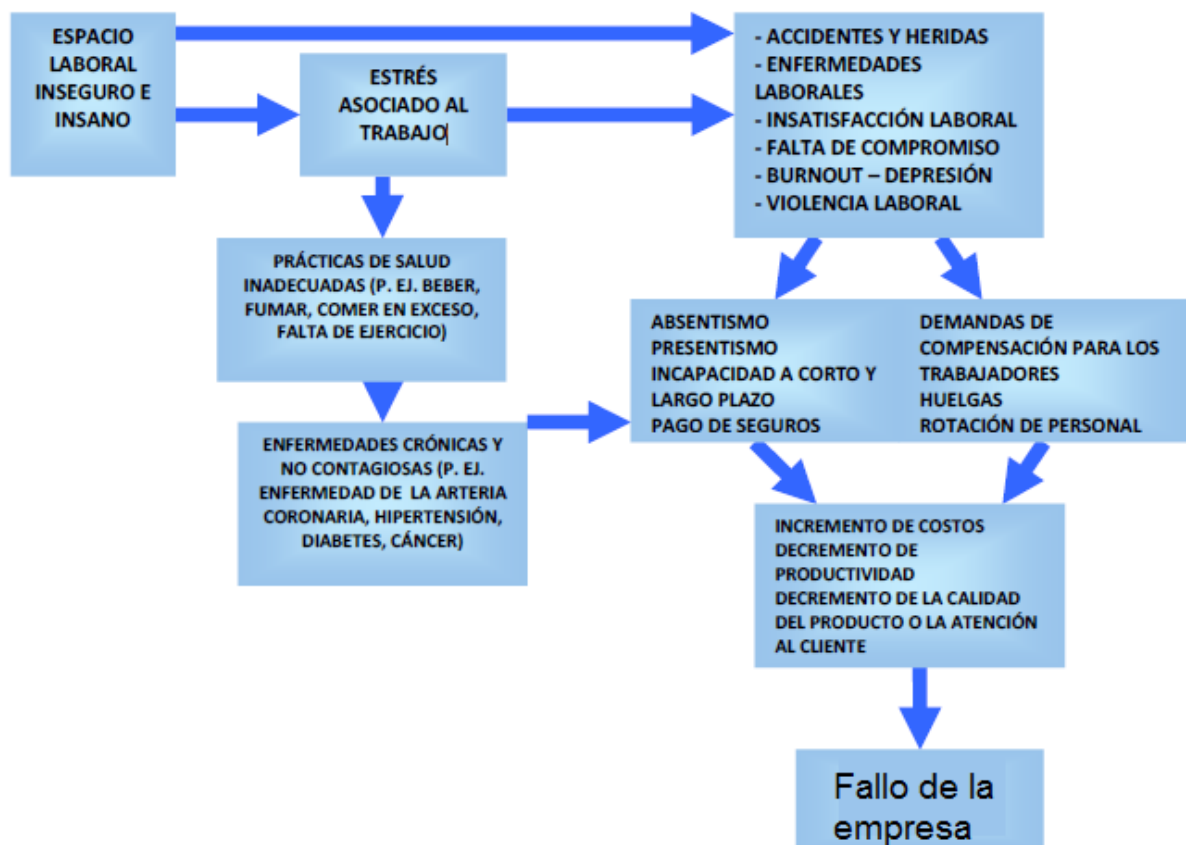


El Instituto Americano del Estrés, define un modelo de accidente traumático asociado al mismo, como se observa, la aparición de estrés desencadena una serie de acciones que desembocan en un daño:

Fuente: Modelo de Accidente Traumático del Instituto Americano del Estrés. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.



Además podría afirmarse que el estrés laboral es una de las principales causas de fomentar un espacio laboral inseguro, como se observa en la imagen siguiente recogida del documento de Entornos Laborales Saludables propuesto por la OMS.

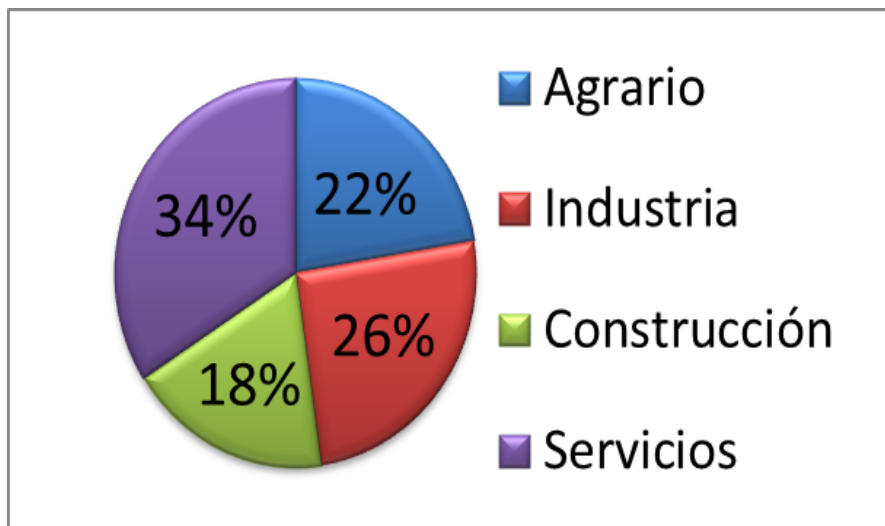


Fuente: El Interés Empresarial. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS

Históricamente, el predominio de sector productivo primario y secundario, y la alarma ante las consecuencias inmediatas de los riesgos físicos, enfermedades y accidentes, mortales y graves con frecuencia, ha llevado a insistir en los riesgos

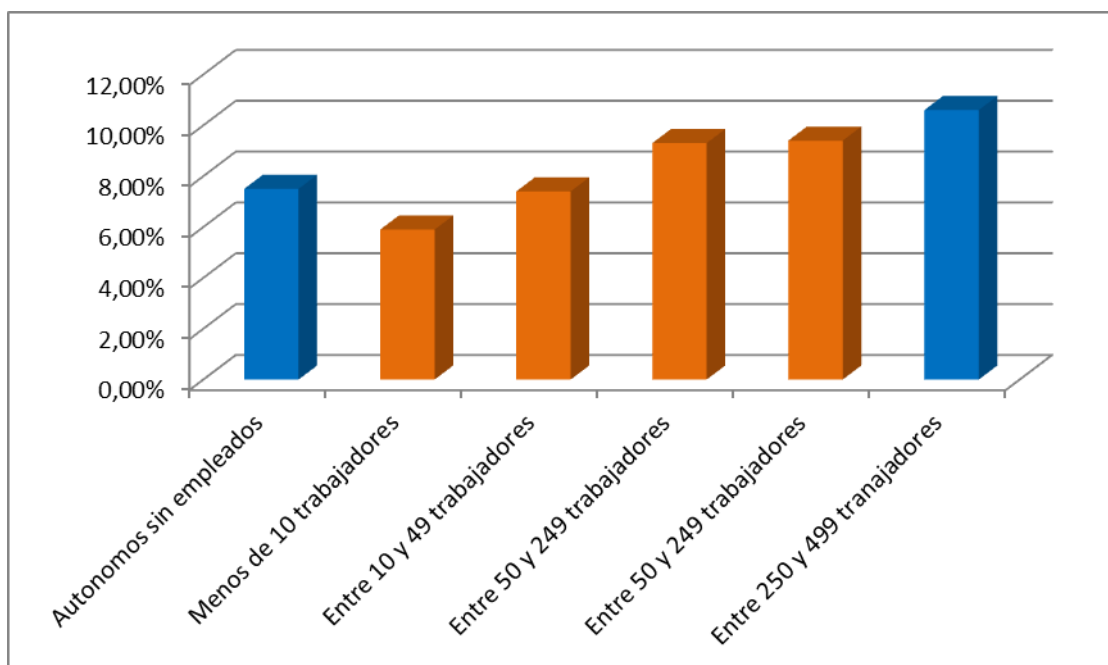
inmediatos de una parte importante de la población trabajadora. Sin embargo, en la actualidad se ha producido un desplazamiento importante hacia el sector terciario laboral que ha cambiado el perfil de riesgos aumentando los riesgos de origen organizacional y psicosocial. La importancia creciente de los factores psicosociales proviene de la importancia de su extensión, especialmente debido al aumento del sector servicios.

La Encuesta de Calidad de Vida Laboral en España del 2007 refleja que más del 50% de los trabajadores presentan niveles medio o altos de estrés y el sector que se ve más afectado por el estrés es el sector servicios, dicho sector engloba subsectores como el comercio, finanzas, turismo, hostelería, transportes, comunicaciones, ocio, cultura, espectáculos, la administración y servicios públicos.



Datos referidos al 2007 Fuente: Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las empresas.

Además como a continuación se observa, que a mayor número de trabajadores en la empresa mayor es el índice de casos por estrés, un dato significativo es el elevado índice, en comparación con el resto de los autónomos sin empleados.



Datos referidos al 2008, Fuente: Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las empresas.

Diversos estudios realizados muestran la diferencia de la percepción de estrés entre una jornada laboral y un día de descanso, siendo mayor en el primero, además confirma que si el estrés percibido es muy elevado puede provocar un aumento de quejas debidas a malestar físico y/o psicológico (Moya-Albiol, Serrano, González-Bono, Rodríguez-Alarcón & Salvador, 2005).

El estrés tiene numerosas consecuencias a nivel personal para la persona que lo sufre, a nivel organizacional para la organización donde se produce la situación de estrés y a nivel social, por el alto coste económico de los tratamientos necesarios para superar el estrés (Durán, 2010).



## 1) Consecuencias del estrés en el individuo:

### *a) Consecuencias físicas*

Se pueden distinguir entre síntomas de carácter agudo, como dolores esporádicos de cabeza o taquicardias y síntomas de carácter crónico, como enfermedades cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, consumo de sustancias, problemas musculoesqueléticos (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000).

Personas con altas demandas y poco control tienen mayor probabilidad de desarrollar enfermedades como cardiopatías coronarias, hipertensión arterial o enfermedades cerebrovasculares. Los problemas del aparato digestivo aparecen asociados al trabajo por turnos rotativos, siendo los turnos nocturnos los que influyen de forma más importante.

### *b) Consecuencias comportamentales*

Las situaciones estresantes también pueden alterar la conducta de los trabajadores, por una parte aumentando el consumo de tabaco y bebidas alcohólicas y la ingestión de comida y por otra, abandonando conductas saludables como hacer ejercicio o respetar las medidas de seguridad, tanto dentro como fuera del trabajo.

### *c) Consecuencias psicológicas*

La depresión, la ansiedad, y el burnout han estado relacionadas constantemente con el estrés laboral. El burnout es una respuesta mental persistente y negativa que se desencadena debido al estrés laboral crónico y se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, cinismo y sentimientos de baja eficacia profesional.

En un principio se pensó que este síntoma era más acusado en trabajadores del sector servicios, pero actualmente se da en ocupaciones en que el contacto interpersonal es reducido (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Osca, González-Camino y Peiró, 2003)

## 2) Consecuencias del estrés en la organización

Disminución de la producción, del rendimiento, mayor índice de errores aumento del absentismo, falta de cooperación entre compañeros, aumento de

peticiones de cambio de puesto de trabajo, intención de los empleados de abandonar la organización.

#### **4.2.2. Violencia**

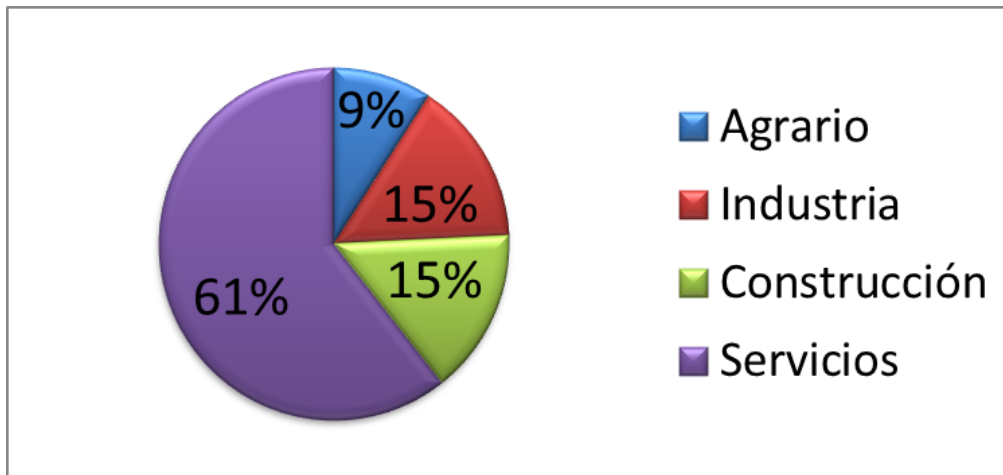
La violencia en el trabajo, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia; es un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral y que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006).

La OMS define la violencia laboral como el uso intencional del poder, amenaza, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud.

Los efectos de la violencia son amplios y variados. Los incidentes agresivos laborales pueden ocasionar tanto daños físicos como psicológicos. Los daños físicos que se reciben están en un rango que va de lesiones menores a graves, e incluso mortales. Los daños psicológicos varían entre el malestar, la tensión, el estrés pasajero y temporal hasta formas de tensión y estrés crónico que puede llevar a la necesidad de ayuda psicológica profesional, o incluso a abandonar el propio trabajo (Moreno y Báez, 2010).

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2010) recoge como consecuencias de la violencia en el trabajo daño físico, estrés, ansiedad, problemas para conciliar el sueño, estrés postraumático y falta de motivación, dando lugar a consecuencias no solo físicas sino también psicológicas. Mientras mayor es la frecuencia y más severa es la forma de la violencia sufrida, más severos e intensos son los efectos.

Como se muestra a continuación el sector de servicios es el más afectado con un elevado número de casos por violencia con una gran diferencia respecto al resto de sectores en una muestra de centros de trabajo de 5146.



Datos referidos al 2007 Fuente: Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las empresas

#### **4.2.3. Acoso laboral**

El mobbing o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. La descripción y aplicación a la psicología laboral del fenómeno Mobbing o acoso laboral se atribuye al psicólogo Heinz Leymann. En el año 1990 en el transcurso del Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo (1990) la definió como: “toda comunicación hostil e inmoral que se dirige de una manera sistemática por uno o más individuos hacia un compañero de trabajo que, debido a ello, es empujado a una posición de indefensión que le impide continuar eficientemente con sus actividades laborales”, (Pando, Ocampo, Aguila, Castañeda y Amezcua, 2008).

En cuanto a la dirección del acoso, y considerando que se habla de categorías no excluyentes, se puede clasificar en tres direcciones:

- **Acoso descendente:** Se da cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado/acosado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. El superior jerárquico manifiesta su actitud a través de desprecios, falsas acusaciones, e incluso insultos pretende minar el ámbito psicológico del trabajador acosado para destacar frente a sus subordinados, para mantener su posición jerárquica o simplemente lo utiliza como una estrategia empresarial cuyo objetivo es deshacerse del trabajador forzando su abandono “voluntario”.

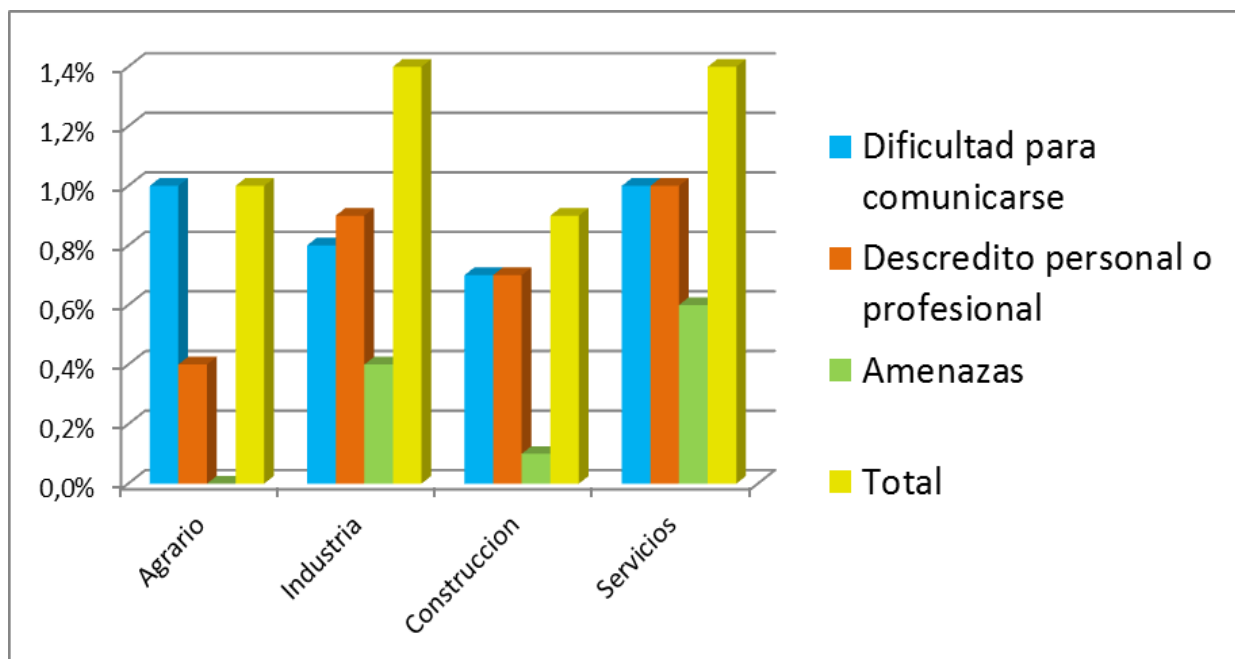
- **Acoso horizontal:** Un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.
- **Acoso ascendente:** Un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Este tipo de mobbing se explica fundamentalmente por la dificultad por parte de los subordinados de aceptar a la persona que ocupa el nivel superior.

En algunos casos las conductas de acoso se traducen en ataques verbales o físicos, pero habitualmente se trata de actuaciones más sutiles como el aislamiento, la exclusión del grupo, la minusvaloración del desempeño o la búsqueda de situaciones ridiculizantes. Es una exposición a conductas de violencia psicológica de forma reiterada y prolongada en el marco de una relación laboral (Fidalgo Vega et al., 2010).

Leymann establece que para que una víctima de mobbing sea considerada como tal, la duración mínima del ataque debe ser, al menos, de seis meses y suceder, al menos una vez a la semana. Los comportamientos provocan en el individuo secuelas físicas y psicológicas, como dolor de espalda y muscular, pérdidas de apetito, fatiga crónica, depresión, estrés, ansiedad, baja satisfacción laboral.

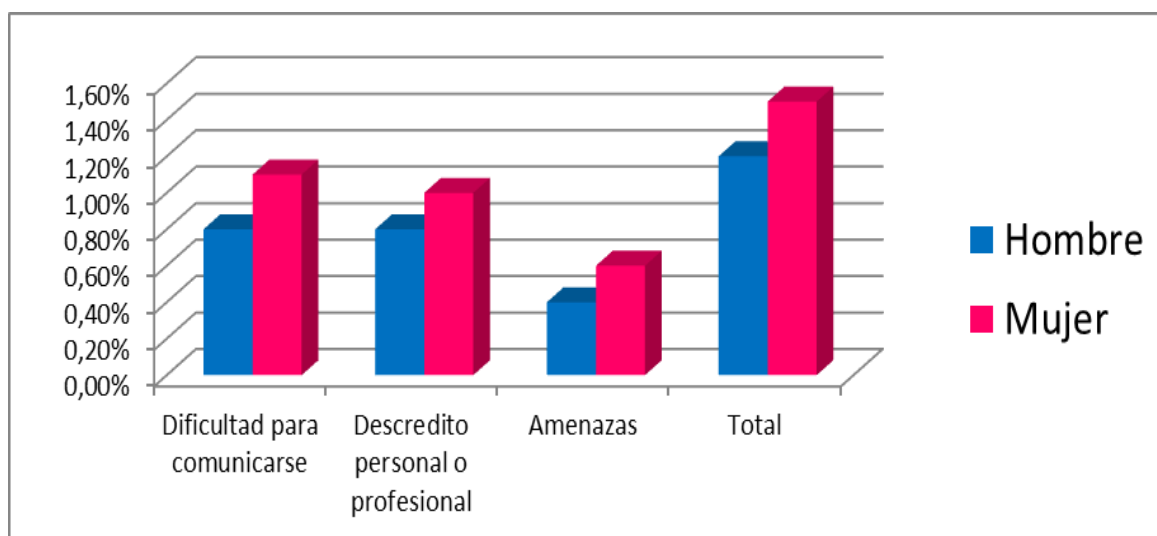
A nivel organizacional, el acoso psicológico está asociado con absentismo, numerosos intentos de abandonar la organización y con una alta rotación laboral (Moreno et al., 2005).

A continuación se aporta un gráfico de los diversos índices de acoso psicológico sufridos por trabajadores de diversos sectores, en función de su dificultad para comunicarse, descredito personal o profesional y amenazas sufridas.



Datos referidos al 2007 Fuente: Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las empresas.

Las investigaciones avalan que en función del sexo del trabajador sufren más acoso las mujeres que los hombres, como a continuación se muestra en el gráfico



Datos referidos al 2007 Fuente: Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las empresas.

#### **4.2.4. Acoso sexual**

El acoso sexual es considerado como una de las formas específicas de la violencia laboral, es un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y a la libertad. Según la Directiva 2002/73 de la Comunidad Europea referente a la igualdad de trato entre hombres y mujeres:

*“el acoso sexual es toda situación que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo”.*

Se han considerado dos tipos básicos de acoso sexual:

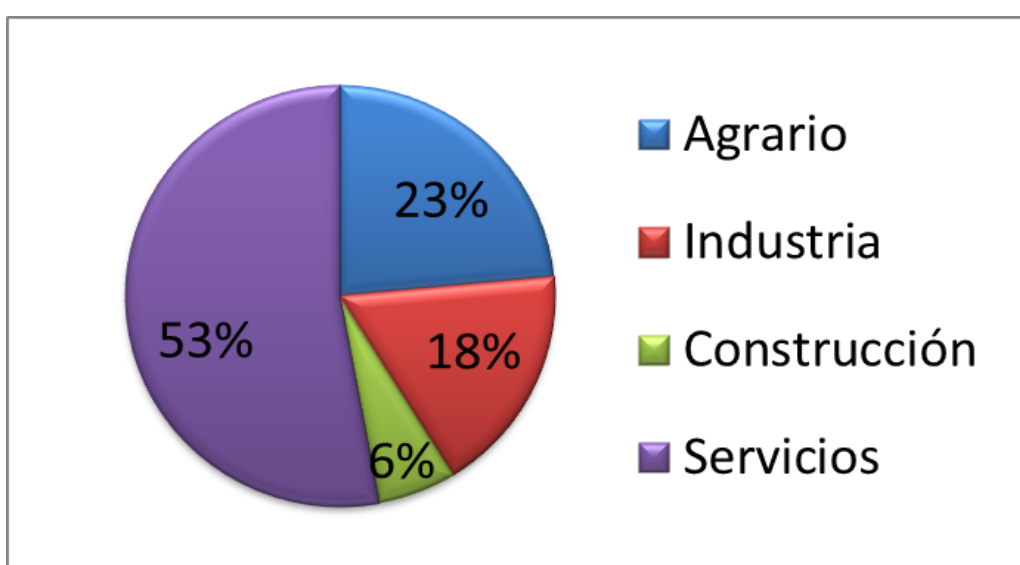
- a) “quid pro quo”: consiste en solicitar los favores sexuales, a cambio de la obtención de algún tipo de beneficios laborales o a cambio de no experimentar y sufrir consecuencias desagradables como el despido, el cambio de puesto de trabajo u otros cambios molestos. Se ejerce preferentemente por quien ostenta una posición de poder, habitualmente jefes y superiores, pero puede igualmente incluirse a los compañeros, cuando por su influencia, de un tipo u otro, pueden influir en el destino profesional de la persona afectada.
- b) “Ambiente hostil”: consiste en la existencia de unas condiciones de trabajo por el que los atributos sexuales, es una de las características que deben exhibirse incluso cuando no guarda relación con el trabajo que se está efectuando. Otra forma de ambiente hostil es aquel en el que las mujeres reciben un tratamiento desconsiderado, como trabajadores de segundo nivel y en el que reciben funciones discriminativas y secundarias.

Suele ser una conducta velada y escasamente comunicada, los datos sobre ella, su alcance y sus efectos son cada vez mayores. Su aparición está altamente relacionada con el clima de tolerancia ambiental de la organización y del predominio de una cultura masculina, especialmente en puestos directivos y de supervisión.

Las mujeres que han sufrido acoso sexual informan de mayores niveles de absentismo, intenciones de abandono, insatisfacción laboral, desconfianza con compañeros y jefes, y dedican más tiempo a pensar en contextos laborales diferentes.

Los niveles de estrés, las quejas psicosomáticas y de bienestar psicológico están afectados negativamente por la incidencia del acoso sexual (Cantisano, Morales y Depolo, 2008).

En el siguiente gráfico se observa que el sector más afectado es el Servicios seguido en este caso del Agrario.



Datos referidos al 2007 Fuente: Encuesta Nacional de la Gestión de la Seguridad y la Salud en las empresas.

#### ***4.2.5. El burnout o Desgaste profesional***

El desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.

El concepto más conocido de burnout es el definido por Maslach y Jackson en 1986 como un “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma” (Miró, Solanes, Martínez, Sánchez & Rodríguez, 2007).

A partir de 1996, es considerada la conveniencia de aplicar el síndrome no sólo a las profesiones asistenciales sino también a otras profesiones.

En la actualidad, la gran mayoría de los estudios admiten que el burnout es un estado crónico de agitación física, cansancio emocional y mental que aparece en la persona como consecuencia de la acumulación de las exigencias del trabajo. El desgaste profesional no sería consecuencia de la vulnerabilidad del trabajador, sino de las demandas interpersonales y emocionales propias de la tarea sin que el trabajador tenga suficientes recursos para la misma.

Produce una desimplicación laboral, con repercusiones en la salud de los trabajadores (Fidalgo Vega, 2006), suele estar asociado tanto a la depresión como a la ansiedad, se suele perder la tolerancia a la frustración, aumenta la irritabilidad y desarrolla una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y a las relaciones interpersonales, también suele haber pérdida de apetito, problemas de sueño, fatiga crónica, problemas musculoesqueléticos (Moreno y Báez, 2010).



En la *nota técnica de prevención 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout”* propuesta por el INSHT, se recoge los diferentes grupos de estresores susceptibles de desencadenar este riesgo:

<b>Factores de riesgo a nivel de organización</b>
<p>Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida</p> <p>Falta de apoyo instrumental por parte de la organización</p> <p>Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"</p> <p>Falta de participación de los trabajadores</p> <p>Falta de coordinación entre las unidades</p> <p>Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías</p> <p>Falta de refuerzo o recompensa</p> <p>Falta de desarrollo profesional</p> <p>Relaciones conflictivas en la organización</p> <p>Estilo de dirección inadecuado</p> <p>Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH</p>
<b>Factores de riesgo relativos al diseño del puesto de trabajo</b>
<p>Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente</p> <p>Descompensación entre responsabilidad y autonomía</p> <p>Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)</p> <p>Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol</p> <p>Carga emocional excesiva</p> <p>Falta de control de los resultados de la tarea</p> <p>Falta de apoyo social</p> <p>tareas inacabadas que no tienen fin</p> <p>Poca autonomía decisional</p> <p>Estresores económicos</p> <p>Insatisfacción en el trabajo</p>
<b>Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales</b>
<p>Trato con usuarios difíciles o problemáticos</p> <p>Relaciones conflictivas con clientes</p> <p>Negativa dinámica de trabajo</p> <p>Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios</p> <p>Falta de apoyo social</p> <p>Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias</p> <p>Proceso de contagio social del SQT</p> <p>Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales</p>

#### **4.2.6. Conflicto familia-trabajo**

Las condiciones actuales del mercado han agudizado este tipo de conflicto. Se están produciendo cambios en la organización del trabajo, por un lado hay un aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda, y por otro lado la intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales, ambos aspectos van a dificultar la conciliación trabajo-familia y facilita la aparición de conflictos.

El conflicto trabajo-familia supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y familiares, y la incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y en el equilibrio personal. Los efectos de este desequilibrio que puede llegar al conflicto son diversos. Si una persona percibe que su trabajo está suponiendo un obstáculo para atender a sus responsabilidades familiares, puede considerar la posibilidad de abandonar dicho trabajo; mientras que el absentismo surge como consecuencia de tener que atender las responsabilidades familiares.

Ante las dificultades para compaginar estos dos aspectos, el bienestar físico y psicológico de las personas disminuye, dando lugar a problemas de estrés, ansiedad y depresión (Moreno y Báez, 2010). Se relaciona con baja satisfacción familiar y profesional, bajos niveles de compromiso con la organización, mayor hostilidad en casa, consecuencias físicas y psicológicas.

La V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, señala que en general un 18% de los trabajadores de la UE-27 no están satisfechos con su equilibrio trabajo-vida, un descenso mínimo con respecto a 2000. Los hombres (entre 30 y 49 años) presentan más problemas con el equilibrio de la vida laboral y privada, el nivel de insatisfacción en las mujeres es menor, aunque mantiene un ritmo constante a lo largo de sus vidas. Esto puede ser un dato sorprendente, dado que las mujeres aún realizan la mayor parte del trabajo doméstico y de atención a otras personas en el hogar. Sin embargo, muchas más mujeres que hombres adaptan sus vidas laborales a las exigencias domésticas, trabajando a tiempo parcial o en horarios regulares, y reducen así el conflicto que representan dos polos de exigencia.

### **4.3. Satisfacción laboral**

La definición de mayor impacto para explicar la satisfacción laboral ha sido la propuesta por Locke (1976) quien define satisfacción como un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona; o según Weiss (2002) el juicio evaluativo que realiza una persona sobre su trabajo o su situación laboral.

Con respecto a las teorías de la satisfacción laboral se clasifican en tres grupos: teorías situacionales que explican la satisfacción laboral desde aspectos del contexto donde se desarrolla la conducta; las teorías disposicionales, interesadas en explicar la conducta laboral como resultado de factores personales y, las teorías centradas en las emociones (Rodríguez y Osca, 2004).

#### **A) TEORÍAS SITUACIONALES**

Dentro de las teorías situacionales cabe destacar dos: la teoría de los dos factores y el modelo de las características del puesto.

##### **1. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES (Hezberg, 1966)**

Hezberg comprobó que existen dos grupos de factores que explican la satisfacción laboral: por un lado los que explican la satisfacción laboral, relacionados con el contenido del trabajo o motivadores (logro, reconocimiento, posibilidad de ascensos, responsabilidad), y otros la insatisfacción, relacionados con el contexto del trabajo o higiénicos (clima, cultura organizacional, supervisión, salario, condiciones laborales).

La aplicación de esta teoría permite la posibilidad de enriquecer los puestos de trabajo para la mejora de la satisfacción laboral.

##### **2. MODELO DE CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO (Hackman y Oldham, 1976)**

Para que un trabajo sea satisfactorio hay que considerar tanto las características del puesto de trabajo como los estados psicológicos críticos de los empleados.

Las variables a tener en cuenta en las características del puesto son: la variedad, la identidad, el significado, la autonomía y el feed-back.

En cuanto a los estados psicológicos críticos, la variedad, la identidad y el significado, la autonomía y el feed-back. Los estados psicológicos explican la motivación interna, la satisfacción laboral y la eficacia en el trabajo.

### **B) TEORÍAS DISPOSICIONALES**

Con el concepto de satisfacción laboral, el reconocimiento de la existencia de diferencias individuales ha sido constante. Diferentes autores han relacionado la satisfacción laboral con factores de personalidad, al proponer el término “núcleo de autoevaluación” como elemento clave de la satisfacción. El núcleo de autoevaluación es un constructo de personalidad basado en la autoestima, el locus de control, la estabilidad emocional y la autoeficacia.

### **C) TEORÍAS BASADAS EN LAS EMOCIONES**

Estas teorías relacionan las emociones con el concepto de satisfacción laboral. Si se habla del afecto, se distingue entre afecto como rasgo y como estado. El *afecto como rasgo* se refiere a una predisposición estable a percibir el mundo de forma positiva o negativo, denominándose como *afecto positivo o negativo*.

El *afecto positivo* está relacionado con el entusiasmo, la energía y la determinación, mientras que el *afecto negativo* se vincula al estrés, la irritabilidad, la ansiedad y el nerviosismo.

Cuando se habla del *afecto como estado* se distingue entre el *estado de ánimo* y las *emociones específicas*. El estado de ánimo es estable y su causa es poco clara; mientras que las emociones son transitorias y cortas y su causa se encuentra en los estímulos del entorno. Por lo tanto, rasgo y estado están vinculados ya que el rasgo influye a su vez en la aparición de los estados emocionales.

El *afecto como rasgo positivo* influye en la percepción del estrés, de las características del puesto y de la satisfacción con el trabajo, en las percepciones de justicia, en el absentismo, en los resultados en el trabajo.

El *afecto como rasgo* se ha relacionado *positivamente* con las conductas prosociales y de ayuda, con la persistencia y el éxito en las tareas, con la resolución creativa de problemas, y *negativamente* con el absentismo y el abandono de la organización.

## V. LIDERAZGO Y GÉNERO

El liderazgo se define como la capacidad de influir en un grupo para alcanzar una visión o conjunto de metas (Robbins y Judge, 2009), pero es posible identificar grandes diferencias en la manera en que se ejerce el liderazgo, pues algunos líderes pueden influir sobre otros según sus cargos, y otros en cambio pueden influir de acuerdo con sus características y actitudes, las cuales generan identificación o entusiasmo en los seguidores (Bustamante y Barreat, 1998).

Rodríguez et al. (2004) citando a Hollander y Julián, consideran que el liderazgo implica una relación de influencia particular entre componentes del grupo. El líder proporciona recursos valiosos para conseguir los objetivos grupales y a cambio recibe la capacidad de ejercer más influencia que los demás, lo cual se asocia con estatus, prestigio y estima (García, 2011).

Los estilos de liderazgo “autocrático”, “democrático” y “laissez-faire”, nos permiten categorizar la conducta de los líderes, predecir sus resultados sobre un grupo u organización; estos estilos dieron paso a enfoques más centrados en el entorno organizacional, cuyo principal objetivo era básicamente identificar si el líder estaba “orientado a la tarea” o a las “relaciones” y, sobre todo, conocer cuáles eran las implicaciones de la adopción de estos estilos de cara a la obtención de resultados para el equipo.

García (2011) citando a Bass y Avolio, defiende la existencia de dos tipos de liderazgo: el transaccional y el transformacional, dependiendo de la situación, los líderes podrán combinar ambos estilos. El liderazgo transaccional está basado en el intercambio de recompensas entre el líder y los miembros de su equipo. Los empleados realizan su labor y a cambio el líder o directivo les proporciona recompensas económicas u otro tipo de refuerzos. Este tipo de liderazgo, cuando es bien aplicado, consigue efectos positivos en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. Sin embargo, no basta para explicar por qué ciertos líderes producen efectos extraordinarios en las actitudes, creencias y valores de sus seguidores. Para explicar dichos efectos se hace necesario reconocer la existencia de otro tipo de liderazgo: el liderazgo transformacional. El estudio de esta clase de liderazgo no es nuevo, puesto que, bajo el nombre de liderazgo carismático, se venía estudiando desde la sociología y la ciencia política desde que Max Weber acuñara este concepto (Molero, Recio y Cuadrado, 2010).

En recientes estudios de autores como Avolio y Gadner, Shamir y Eilam aplicados al estudio del liderazgo, se ha propuesto un nuevo modelo denominado *liderazgo auténtico*. Los líderes auténticos son profundamente conscientes de sus valores y creencias, desean ser útiles a los otros a través de su posición privilegiada dentro del grupo; desarrollan las competencias de las personas con las que trabajan y tratan de darles más libertad a la hora de realizar su tarea que en utilizar la autoridad. Este estilo de liderazgo va a permitir mejorar la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los seguidores (Morian, Molero y Levy, 2011).

Por otro lado, la progresiva incorporación de la mujer al mercado de trabajo, hace que nos preguntemos sobre los esquemas laborales tradicionales; es decir la posición de la mujer frente al hombre en diversos ámbitos de la actividad profesional. Ya en la década de los años setenta diferentes estudios empiezan a considerar las relaciones de trabajo como marcadas por el sexo; una de las desigualdades más llamativas presente en la mayoría de las sociedades occidentales actuales es la escasa ocupación de puestos de decisión y cargos de responsabilidad por parte de las mujeres en distintos ámbitos y organizaciones (Cuadrado, Navas y Molero, 2004), estas investigaciones se centran en los distintos factores que han influido en el acceso de la mujer a la dirección, hasta la actualidad, donde se plantean distintas hipótesis, entre ellas que las mujeres no disponen de la experiencia laboral suficiente; las responsabilidades familiares (Cuadrado y Morales, 2007), que no están suficientemente motivadas o que incluso es la propia mujer quien rechaza el acceso a la dirección (Selva, Sahagún y Pallarés (2011), se puede decir que el estilo de liderazgo femenino es un obstaculizador de progreso.

También la percepción del líder puede verse influida por los estereotipos de rol en función del género del subordinado que informa; y que los hombres tienen una mayor tendencia que las mujeres a evaluar como más eficaces a los líderes de su propio género (Álvarez, Lila y Castillo, 2012).

Según la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo, la proporción de mujeres con puestos directivos ha aumentado gradualmente en los últimos 20 años, de un 26% en 1991 (en los entonces 12 Estados Miembros) a un 33% en la UE-27 en 2010. La proporción de trabajadores cuyo jefe es una mujer también aumentó (de un 24% en 2000 a un 29% en 2010), un 47% de las trabajadoras dijeron tener una jefa, comparado con un 12% de los hombres.

En los estudios realizados por Cuadrado, Navas y Molero (2004), citando a Bass y Avolio sugieren que las mujeres son más «transformacionales» en su forma de dirigir que los hombres por su mayor experiencia en actividades de crianza y educación, su interés por los demás y su mayor sensibilidad social.

También mencionan a Eagly y Johnson donde estos autores explican que las mujeres son más «democráticas» y “participativas” y los hombres más «autocráticos» o “directivos”; en las mujeres líderes se encuentran diferencias en liderazgo democrático, concretamente las mujeres creen que adoptan en mayor medida conductas de este estilo en organizaciones típicamente femeninas que en mixtas Cuadrado, Navas y Molero (2004), por otra parte, Eagly y Johnson subrayan que hombres y mujeres apenas difieren en los estilos “orientación a las relaciones” versus “orientación a la tarea”. Per sí que existe una relación entre el hecho de estar en una organización dominada numéricamente por hombres o por mujeres y el estilo de liderazgo adoptado.

Existe un estereotipo persistente que asocia la dirección con ser hombre, las personas perciben que existen ciertas características propias de los puestos directivos que únicamente poseen los hombres. El prejuicio existente hacia las mujeres líderes es una de las causas de la escasa presencia femenina en posiciones de liderazgo (Cuadrado, 2004).

Ayestarán (2003) se hace la siguiente pregunta ¿Debemos hablar de diferentes estilos de liderazgo en los hombres y en las mujeres o de la distinta capacidad que tienen hombres y mujeres, considerados como personas, de romper con los estilos oficiales y crear nuevas formas de relación y nuevas formas de dirigir los grupos y las organizaciones?

A pesar de los estereotipos, se puede concluir que no se encuentran diferencias significativas en la gestión de hombres y mujeres, a pesar de la creencia tradicional, el sexo de los líderes, y por extensión de los directivos, no es muy importante cuando se trata del desempeño y de la satisfacción de los empleados (Salgado, 1997).

## VI. INVESTIGACIÓN EMPÍRICA

### 6.1. Introducción

En esta investigación empírica se describe la muestra que se ha utilizado en el estudio, haciendo un análisis pormenorizado de las variables más representativas. A continuación, se analizan las preguntas que se incluyen en el cuestionario, se dividen en distintos bloques referidos a las distintas escalas que se pretenden medir, *Escala de Compromiso afectivo*, *Escala de Compromiso de continuidad*, *Escala de Compromiso normativo*, *Escala de Satisfacción laboral*, *Escala de Ambiente físico*, *Escala de Colectivos*, *Escala de Riesgos laborales y psicosociales* y *Escala Liderazgo y género*.

En el siguiente apartado se describe cómo se contactó con las personas y los responsables de los Departamentos de Prevención de Riesgos Laborales y Formación de las distintas empresas auxiliares del sector naval que participaron en este estudio. Por último, se analizan los resultados obtenidos en esta investigación.

### 6.2. Muestra

En cuanto a la muestra, consta de 572 sujetos, de una población de 1.538 personas, 472 hombres y 95 mujeres, 5 personas no contestaron a la pregunta sobre el sexo; pertenecientes a 33 empresas de la industria auxiliar, que prestan sus servicios en el astillero Navantia-Ferrol.

La relación de estas empresas es la siguiente: Acciona, Applus Norcontrol, Atenasa-Tecais, Atisae, Bulbo, Calsomatu, Cogalso, Cotrafer, Dinain, Elecnaval, Electroships, Emparesa, Fluimecanica, Gabadi, Idecon, Indasa, Iris, Kaefer Aislamiento, Limpiezas Victor, Maesa, Montago, Moreira, Norinver, Pine, Serbal, Serfrimec, Spril, Talleres Reunidos, Tae, Tecais, Tecman, Tecnymo y Tubacer/Mafer.

El cuestionario constaba de 80 preguntas que se aplicó a cada sujeto. Las medias son: antigüedad en la empresa 8,5 años, edad 38 años, experiencia laboral 14 años.

*Profesiones:* administrativos 37, aisladores 8, ajustadores montadores 6, albañiles 4, almaceneros 1, aparejador 1, armadores 95, ayudantes 7, ayudantes operadores 1, bomberos 13, calafates 1, caldereros 7, calorifugadores 11, carpinteros



4, chorreadores 2, coordinadores 3, delineantes 13, diseñadores 2, electricistas 37, electromecánicos 2, electrónicos 1, encargados 30, especialistas 2, fontaneros 10, gestores 14, gestores de recursos humanos 2, graduados sociales 5, ingenieros técnicos 39, ingenieros 14, inspectores 2, jefe comercial 1, jefes de administración 1, jefes de equipos 5, jefes de obra 3, limpiadoras 1, maquinistas navales 4, mecánicos 2, montadores 19, pañoleros 7, peones 2, pintores 36, pintores chorreadores 35, repasadores 19, secretarias 1, soldadores 46, técnicos de formación 1, técnico de mantenimiento 1, técnicos de organización 7, técnicos de prevención 29, técnicos superiores 2, técnicos de calidad 2, tuberos 19, verificadores 1, ( no contestaron a la pregunta sobre la profesión 13 personas).

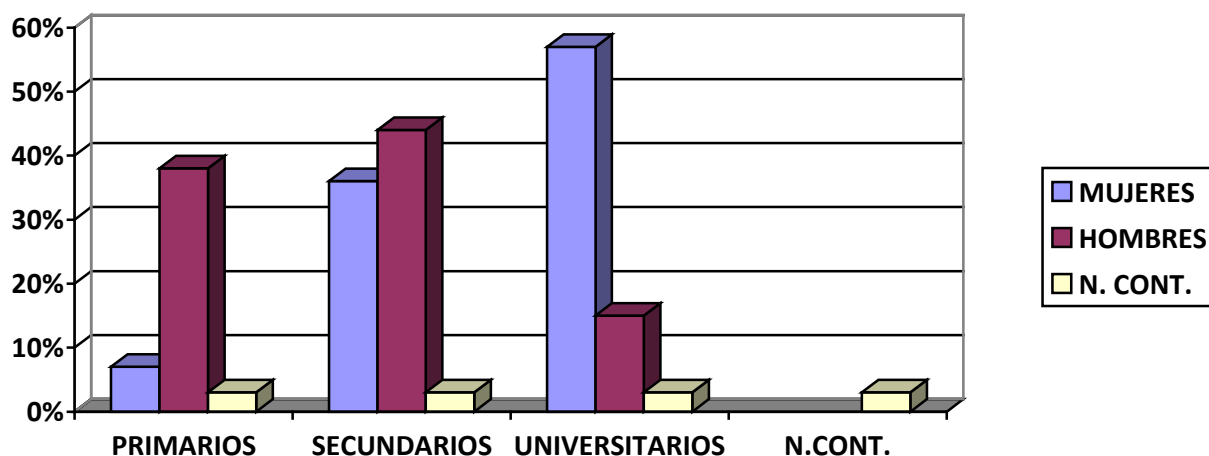
*Estudios:* primarios 182 (32%), secundarios 240 (42%) universitarios 129 (22%), no contestan 22 personas a esta pregunta (4%).

Mujeres: primarios 7 (7%), secundarios 34 (36%) universitarios 54 (57%).

Hombres: primarios 176 (38%), secundarios 205 (44%) universitarios 71 (15%).

No contestaron a la pregunta 16 (3%) de las personas.

**Nivel de estudios según sexo**



Como podemos observar en el gráfico los hombres tienen un porcentaje superior en el nivel de estudios primarios y secundarios con respecto a las mujeres; pero en los estudios universitarios las mujeres tienen un porcentaje superior de un 56% al de los hombres.

*Tipo de contratos:* fijos 136 (24%), eventual 114 (20%), obra 132 (23%) (no contestaron 19 personas (4%).

*La media de hijos es de 0,61%.*

*Afiliación sindical:* afiliados 41%, no afiliados 55%, no contestaron 18 personas (3%).

*Afiliación política:* afiliados 3%, no afiliados 87%) no contestaron el 10%.

*Salario:* el sueldo medio de los encuestados es de 1.450 €, el salario medio de las mujeres es de 1.500 €, y el de los hombres de 1.300 €.

El salario de las mujeres es un 14% superior al de los hombres, esto es debido a los puestos que ocupan y tiene una relación directa con el nivel de estudios.

*Estado civil:* casados 175 (32%), solteros 302 (52%), pareja 72 (13%), viudas o viudos 4 (0.69%), no contestan 18 personas (3%).

#### Actividades de las empresas encuestadas:

Aislamiento, aislamiento y habilitación, aislamiento y montaje, calderería, chapa-tubería-monturas, construcción naval, construcción y montaje, construcción y reparaciones, electricidad, electromecánica, fontanería, habilitación naval, ingeniería, inspección, limpieza, mantenimiento mecánico, mecánica, montaje, montaje y soldadura, pavimento y pintura, pintura, pintura y chorreo, prevención y contraincendios, reparación de equipos hidráulicos, servicios y tubería.

A parte de los datos anteriormente descritos, el cuestionario se divide en ocho bloques con un total 67 preguntas, que los sujetos puntúan en una escala de 1 a 5.

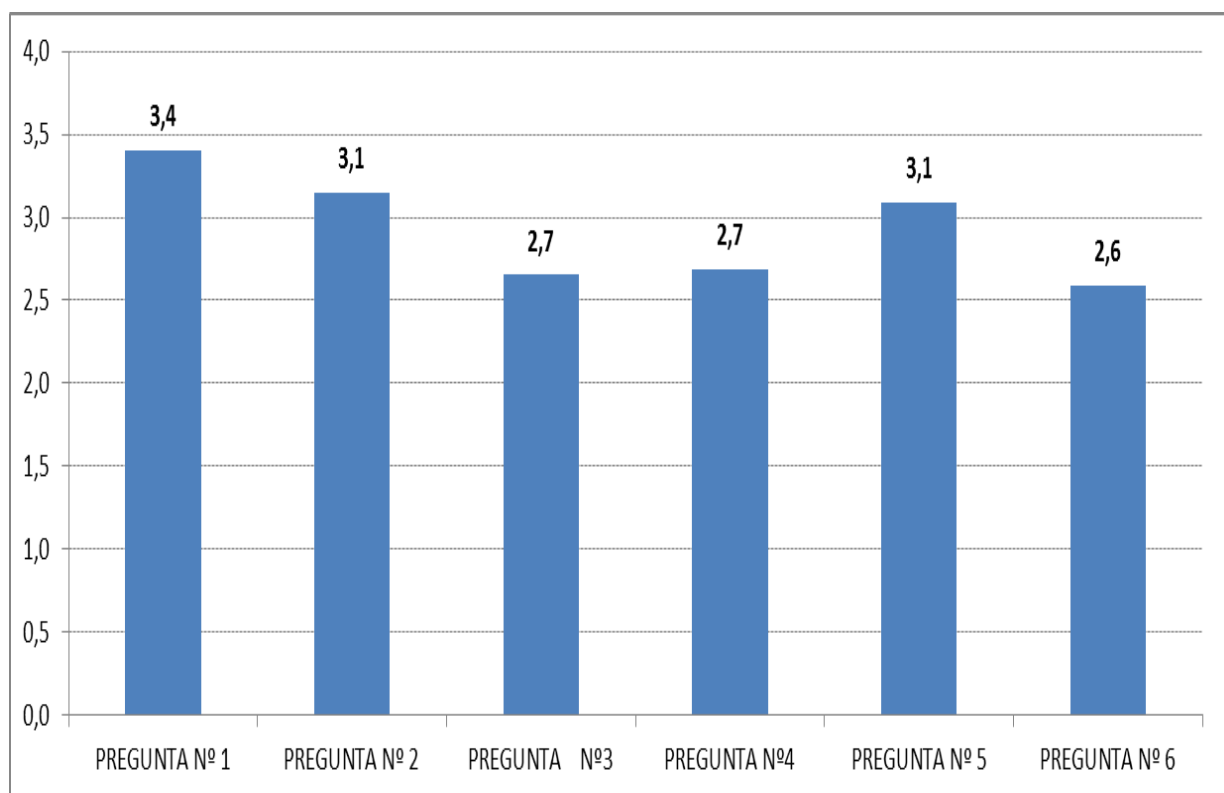
El **bloque I** se refiere a la *Escala de Compromiso afectivo* con 6 preguntas. El **bloque II** consta de 8 preguntas que se refieren a la *Escala de Compromiso de continuidad*. El **bloque III** referido a la *Escala de Compromiso normativo*, consta de 6 preguntas. El **bloque IV** va a medir la *Satisfacción laboral*, consta de 10 preguntas. El **bloque V** se refiere al *Ambiente físico* y consta de 8 preguntas. El **bloque VI** se refiere a *Colectivos* y consta de 12 preguntas. El **bloque VII** se refiere a *Riesgos laborales y psicosociales* y consta de 12 preguntas. El **bloque VIII** se refiere a *Liderazgo y género* y consta de 5 preguntas.

### 6.3. Medidas

#### a) Escala de Compromiso Organizacional

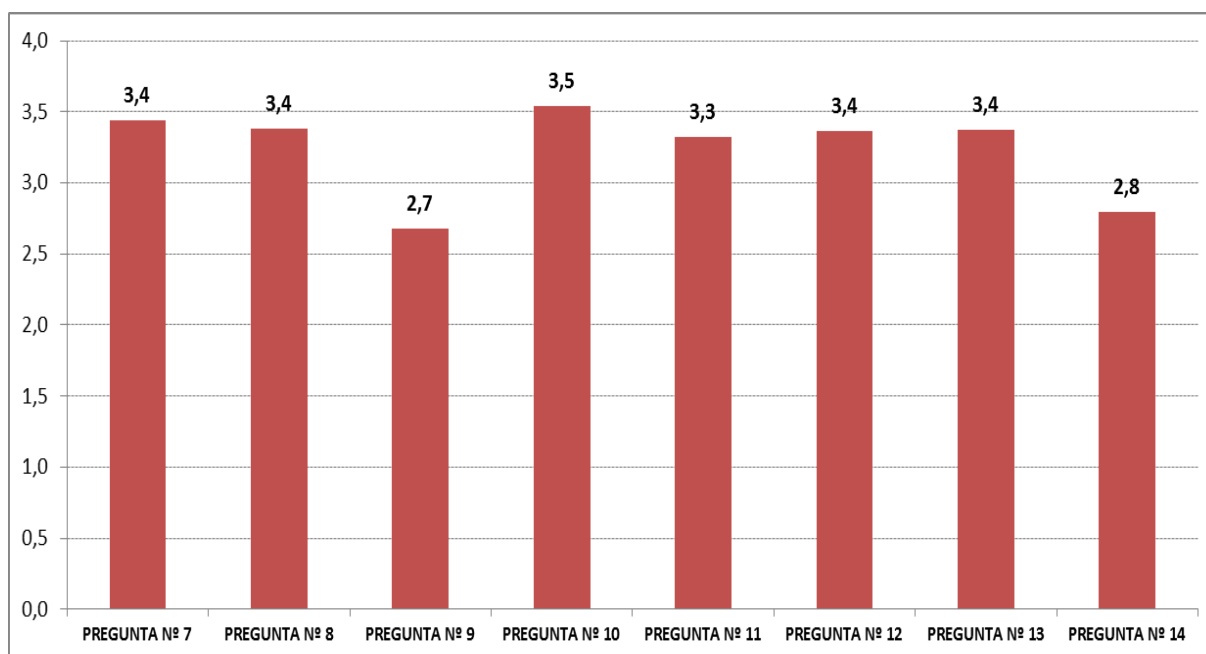
**Bloque Nº I** (*Compromiso Afectivo*), consta de seis preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico:

- 1) Seria muy feliz invirtiendo el resto de mi carrera en esta organización.
- 2) De verdad siento los problemas de esta organización como propios.
- 3) No me siento como “parte de la familia” en esta organización.
- 4) No me siento emocionalmente ligado a esta organización.
- 5) Esta organización tiene un gran significado personal para mí.
- 6) No tengo un fuerte sentido de pertenecer a mi organización.



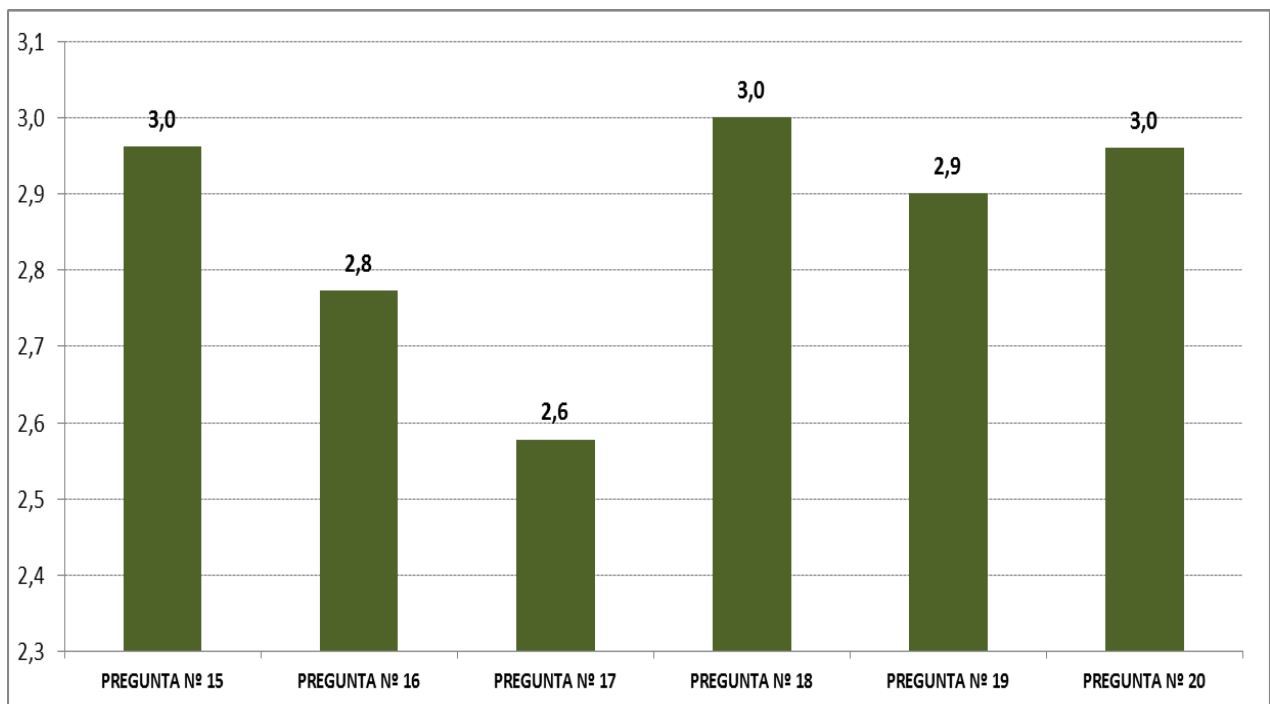
**Bloque Nº II** (*Escala de compromiso de continuidad*), consta de ocho preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico siguiente:

- 7) Sería muy duro para mí dejar esta organización ahora mismo, incluso si quisiera hacerlo.
- 8) Si decidiera dejar la organización ahora mismo, supondría una interrupción en mi vida.
- 9) En el futuro, no sería demasiado costoso para mí dejar la organización.
- 10) Ahora mismo, permanecer en la organización es tanto una cuestión de necesidad como de deseo.
- 11) Creo que tengo muy pocas opciones para considerar dejar esta organización.
- 12) Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de alternativas,
- 13) Una de las principales razones por las que continúo trabajando en esta organización es que dejarla requeriría un sacrificio personal considerable; otra organización pudiera no proporcionarme los beneficios globales que aquí tengo.
- 14) Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en esta organización podrá considerar trabajar en otro lugar.



**Bloque N°III** (*Escala de Compromiso Normativo*), consta de seis preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico siguiente:

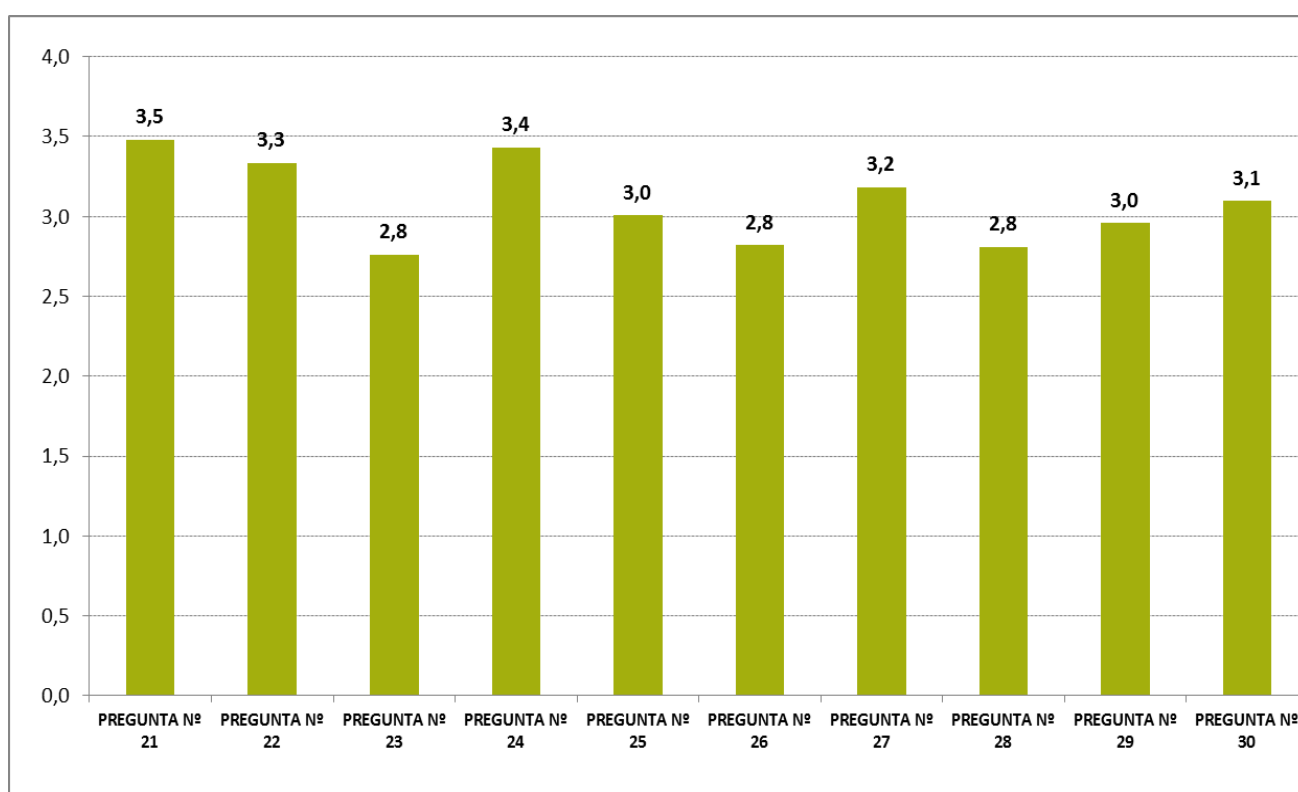
- 15) No siento ninguna obligación de permanecer con mi actual empleador.
- 16) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que fuese correcto abandonar mi organización
- 17) Me siento culpable si dejo mi organización ahora.
- 18) Esta organización se merece mi lealtad.
- 19) Ahora mismo no dejaría mi organización (empresa) porque tengo un sentido de obligación hacia las personas que hay en ella
- 20) Le debo mucho a mi organización



## b) Escala de Satisfacción

**Bloque NºIV** (*Satisfacción Laboral*), consta de diez preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico:

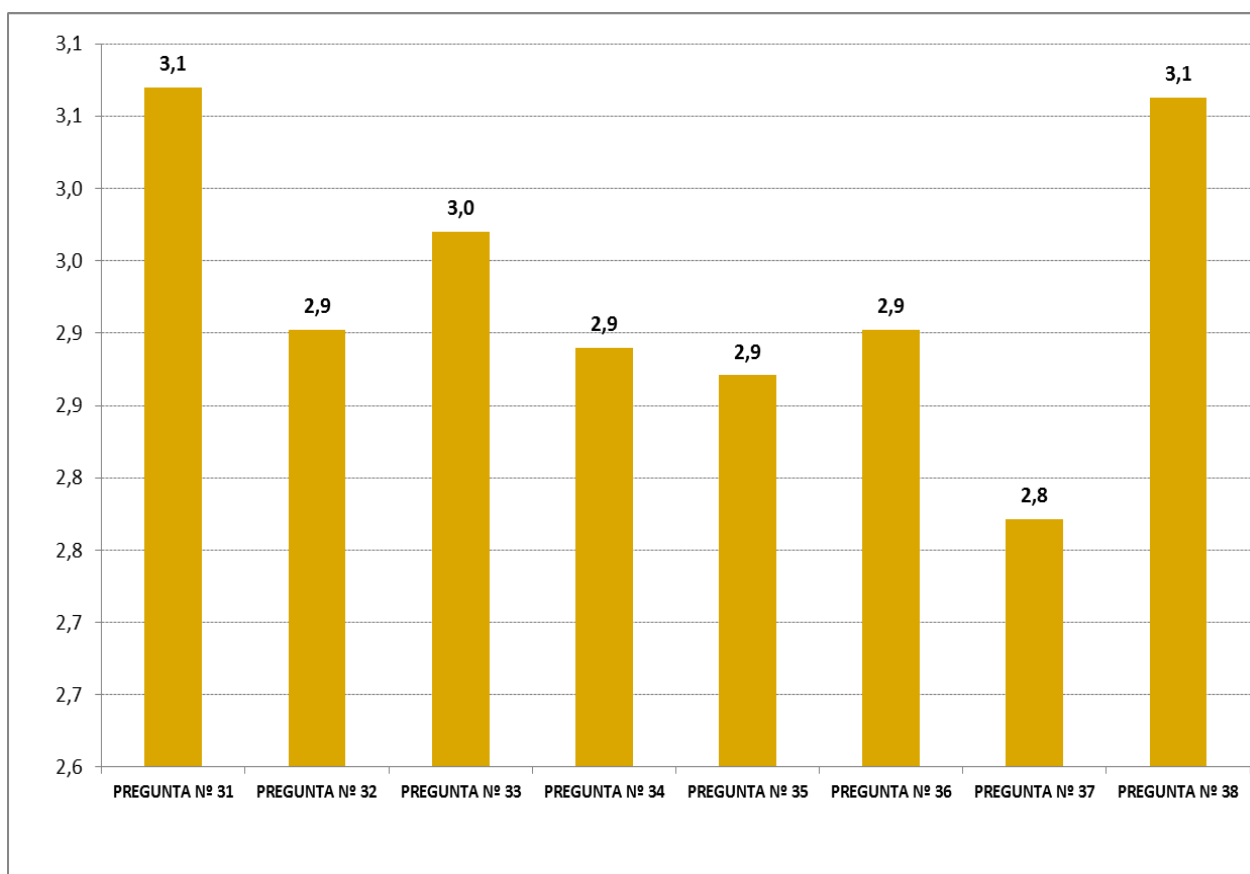
- 21) Estoy satisfecho con las tareas y funciones de mi puesto de trabajo.
- 22) Me siento satisfecho con mi jefe.
- 23) Tengo oportunidades de promocionarme en mi trabajo.
- 24) Mis compañeros son cooperativos y facilitan mi trabajo.
- 25) Estoy satisfecho con las personas que trabajan a mis órdenes.
- 26) Económicamente recibo lo justo por el trabajo que realizo.
- 27) El ambiente físico del trabajo es bueno.
- 28) La organización del trabajo es la adecuada.
- 29) La formación que recibo es la adecuada.
- 30) Globalmente estoy satisfecho con las mejoras sociales de la empresa.



### c) Escala de Ambiente físico

**Bloque NºV** (*Ambiente Físico*), consta de ocho preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico.

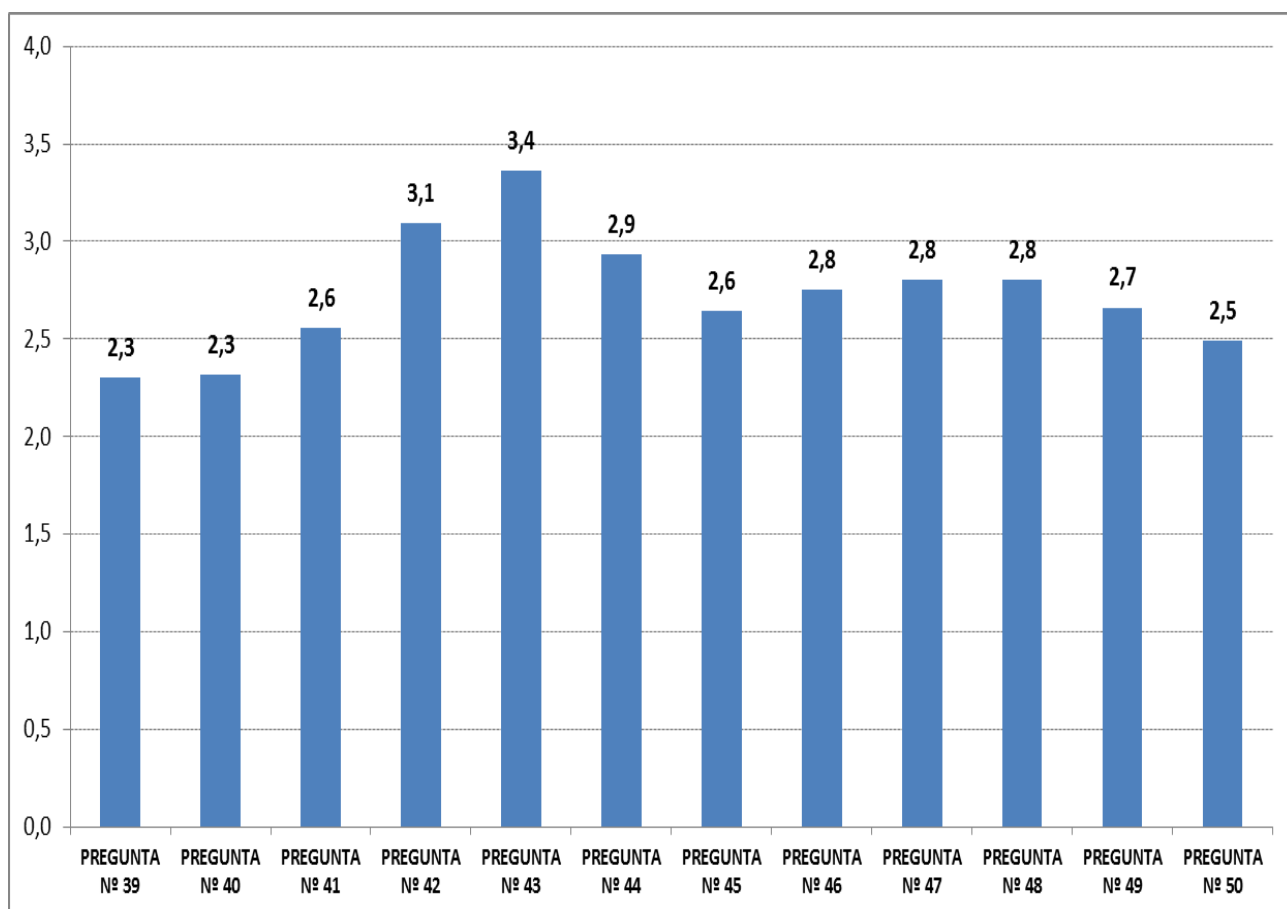
- 31) Iluminación.
- 32) Ventilación.
- 33) Higiene y salubridad.
- 34) Olores.
- 35) Temperatura.
- 36) Limpieza.
- 37) Ruido.
- 38) Espacio.



#### d) Escala de Colectivos

**Bloque NºVI** (*Colectivos*), consta de doce preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico.

- 39) Los sindicatos en general.
- 40) El comité de empresa de la compañía principal.
- 41) El comité de empresa propio (empresas auxiliares).
- 42) Los empleados de la empresa principal.
- 43) Los empleados de las empresas auxiliares.
- 44) La dirección de tú empresa.
- 45) La negociación colectiva entre el comité y tú empresa.
- 46) La información transmitida por el comité de tú empresa.
- 47) El compromiso de la dirección con el futuro de la empresa.
- 48) La gestión de la empresa.
- 49) La situación actual de la empresa
- 50) El futuro de la empresa.

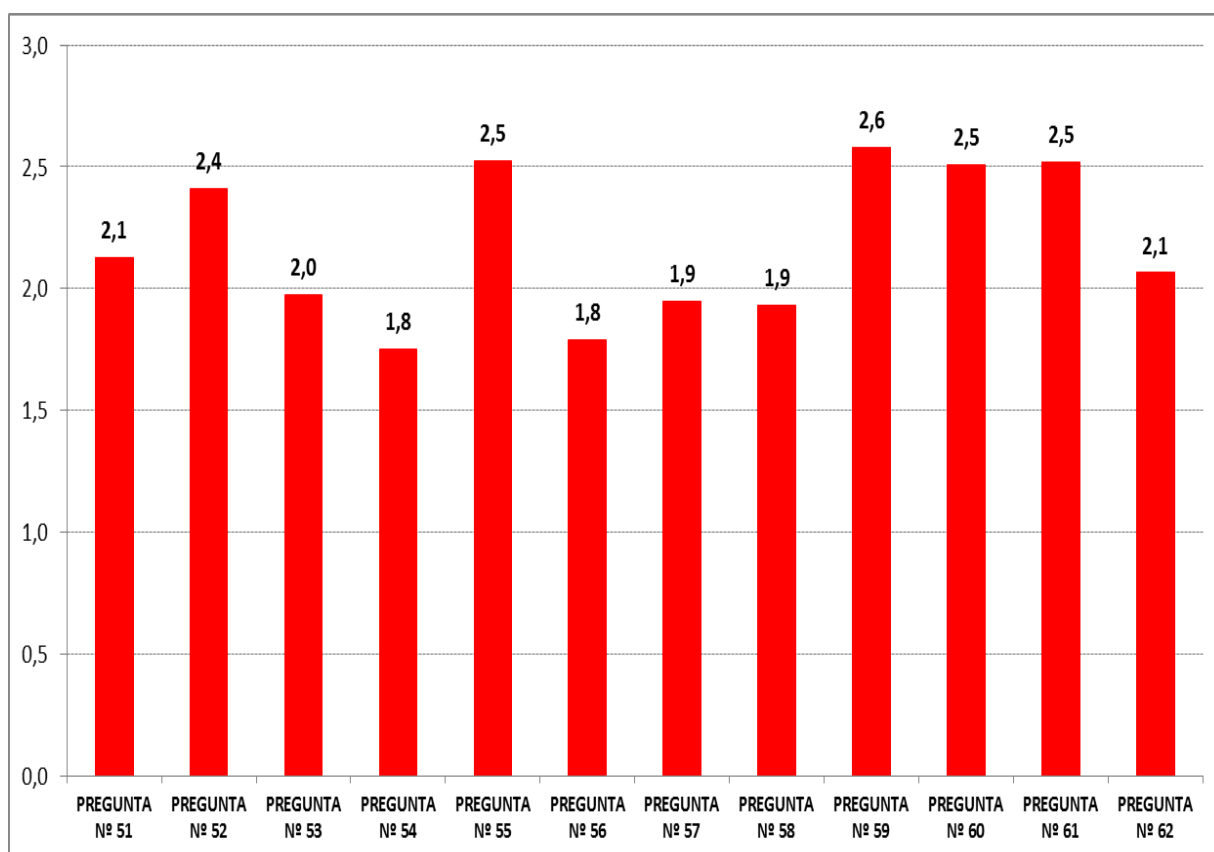




### e) Escala de Riesgos Laborales y Psicosociales

**Bloque N°VII** (*Riesgos Laborales y Psicosociales*), consta de doce preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico.

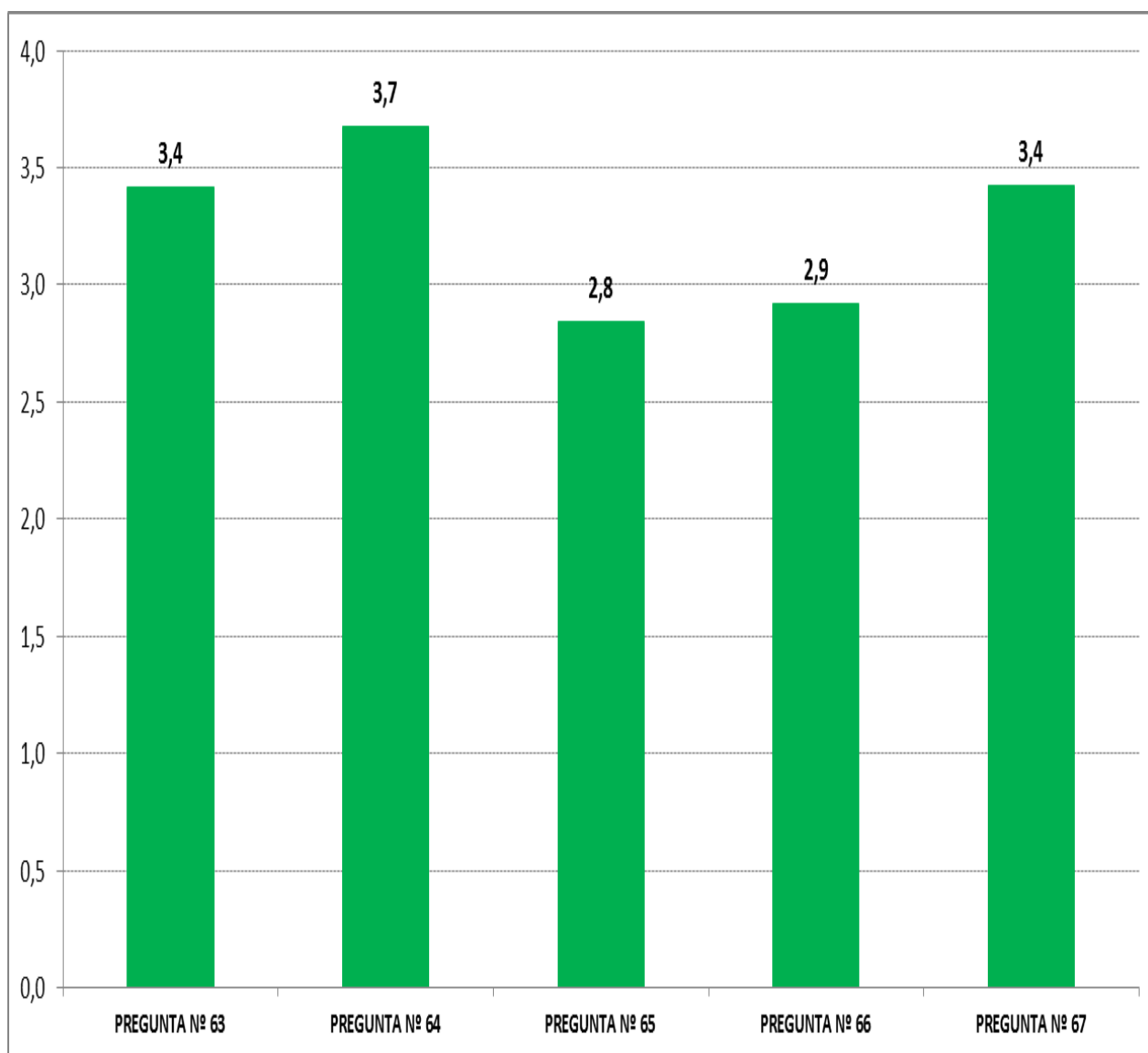
- 51) Discriminación.
- 52) Fatiga general.
- 53) Acoso laboral.
- 54) Acoso sexual.
- 55) Estrés.
- 56) Violencia física.
- 57) Intimidación.
- 58) Amenazas.
- 59) Desgaste profesional.
- 60) Agotamiento emocional.
- 61) Desmotivación laboral.
- 62) Conflicto familia trabajo.



#### f) Escala de Liderazgo y Género

**Bloque N°VIII** (*Liderazgo y Género*), consta de cinco preguntas que a continuación se relacionan con la valoración de los encuestados en el gráfico.

- 63) Las mujeres deben ocupar más puestos de dirección.
- 64) Las mujeres poseen las destrezas necesarias para la dirección.
- 65) Los hombres están más orientados a los objetivos.
- 66) Las mujeres están más orientadas a las relaciones personales.
- 67) Las mujeres están más orientadas a las relaciones personales.



#### **6.4. Procedimiento**

Para realizar la selección de los sujetos objeto de estudio, era necesario disponer de información referida al número de empresas y trabajadores de cada empresa.

Se contactó con los responsables de Prevención de Riesgos Laborales y Formación de cada empresa; se les explicó el contenido del cuestionario, los objetivos que se pretendían y desde el primer momento se mostraron muy interesados en la investigación a realizar e interés en colaborar en la misma.

Se hizo una primera entrega de los cuestionarios a los responsables de Prevención de Riesgos Laborales y Formación, los cuales se comprometieron a entregar a todos los trabajadores de cada empresa.

Se estimó un plazo de 20 días para cubrir los cuestionarios, posteriormente se hizo otra entrega debido a que se perdían algunos cuestionarios o al interés mostrado por trabajadores reacios en un primer momento a cubrir dichos cuestionarios.

Al cabo de 2 meses se hizo una última entrega, donde se entregó una pequeña cantidad de cuestionarios que fueron solicitados por los responsables de cada empresa. A lo largo de esta investigación siempre estuve en contacto para resolver cualquier duda que se pudiese plantear.

Una vez administrado a la muestra nuestro instrumento de evaluación, los datos obtenidos fueron sometidos a un tratamiento estadístico mediante el programa SPSS.

## 6.5. Resultados

### 6.5.1. Análisis de Fiabilidad de las Escalas de medida de las Variables.

El análisis de Fiabilidad se realizó utilizando como indicador el coeficiente alfa de Cronbach. De acuerdo con Nunnally, es deseable que las escalas tengan al menos un coeficiente alfa de .70 para propósitos experimentales. Los análisis se realizaron con el programa SPSS. A continuación se muestran los resultados para cada una de las escalas utilizadas en este trabajo.

#### A) Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

##### A.1.) Subescala de Compromiso Afectivo

La escala de Compromiso afectivo, como vimos se componía de 6 items. En la presente muestra la fiabilidad de la escala, como puede verse en la tabla siguiente, fue de .733, lo que supera el mínimo establecido por Nunally mencionado más arriba.

**Compromiso Afectivo  
Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	6

##### A.2.) Subescala de Compromiso Normativo

La subescala de Compromiso normativo, constaba de de 7 items. La fiabilidad de la escala, fue de .762, lo que supera el mínimo establecido por Nunally.

**Compromiso normativo  
Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	7

### **A.3.) Subescala de Compromiso de Continuidad**

La escala de Compromiso de Continuidad, se componía de 8 items. La fiabilidad de la escala, como queda reflejado la siguiente tabla, fue de .745, lo que supera el mínimo establecido por Nunally.

**Compromiso de Continuidad  
Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	8

### **B) Escala de Satisfacción.**

Al describir la escala de Satisfacción laboral indicamos que se componía de 10 items, referidos a distintas parcelas relativas al trabajo. El coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach obtenido para esta escala es de .863 que figura en la siguiente tabla.

**Satisfacción  
Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	10

### **C) Escala de Ambiente Físico**

Al describir la escala de Ambiente Físico indicamos que se componía de 8 items, referidos a distintas parcelas relativas al trabajo. En la tabla siguiente nos muestra el resultado del coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach .926 obtenido para esta escala.

**Escala de Ambiente  
Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	8

**D) Escala de Riesgos psicosociales**

Al describir la escala de Riesgos Psicosociales indicamos que se componía de 12 items, referidos a distintas parcelas relativas al trabajo. En la tabla siguiente figura el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach obtenido para esta escala cuyo valor es de .879.

**Escala de Riesgos Psicosociales  
Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	12

**Conclusiones sobre la Fiabilidad de las escalas.**

Los datos aportados en las Tablas anteriores muestran que todas ellas son altamente fiables, destacando especialmente las de Ambiente Físico y Riesgos Psicosociales.

### 6.5.2. Correlaciones entre Satisfacción Laboral y las Percepciones Organizacionales.

Las correlaciones entre las variables aparecen en la Tabla siguiente. Como puede verse, la satisfacción correlaciona de modo estadísticamente significativo con las tres escalas de compromiso organizacional. Más en concreto correlaciona .505 con la subescala de compromiso afectivo, .414 con la de compromiso de continuidad y .587 con la de compromiso normativo. Todas estas correlaciones son significativas más allá del 1 por 1000.

La correlación entre satisfacción y ambiente físico en el trabajo resulta igual a .53, igualmente significativa más allá del 1 por 1000.

Por último, la satisfacción mostró una correlación negativa igual a -.30 con la escala de riesgos psicosociales, lo que se interpreta en el sentido de que mayor satisfacción correlaciona con menores riesgos psicosociales. Esta correlaciona igual que las anteriores resultando significativa más allá del 1 por 1000.

Correlaciones entre las variables

**Correlaciones**

		C_AFECTIVO	C_CONTINU	C_NORMATI	SATISFAC	AMBIENTE	RIESGOPS
C_AFECTIVO	Correlación de Pearson	1	,403(**)	,515(**)	,505(**)	,294(**)	-,257(**)
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	565	565	558	557	542	535
C_CONTINU	Correlación de Pearson	,403(**)	1	,447(**)	,414(**)	,155(**)	,007
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,864
	N	565	567	559	559	544	537
C_NORMATI	Correlación de Pearson	,515(**)	,447(**)	1	,587(**)	,268(**)	-,178(**)
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	558	559	560	556	541	534
SATISFAC	Correlación de Pearson	,505(**)	,414(**)	,587(**)	1	,527(**)	-,303(**)
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	557	559	556	561	542	535
AMBIENTE	Correlación de Pearson	,294(**)	,155(**)	,268(**)	,527(**)	1	-,216(**)
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	542	544	541	542	547	527
RIESGOPS	Correlación de Pearson	-,257(**)	,007	-,178(**)	-,303(**)	-,216(**)	1
	Sig. (bilateral)	,000	,864	,000	,000	,000	
	N	535	537	534	535	527	540

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

	CA	CC	CN	SA	AM	RP
CA	1.00					
CC	0.40	1.00				
CN	0.51	0.45	1.00			
SA	0.50	0.41	0.59	1.00		
AM	0.29	0.15	0.27	0.53	1.00	
RP	-0.26	0.01	-0.18	-0.30	-0.22	1.00

N= 527 ~ 567; Todas  $r > .15$  significativa  $p < .001$

### **6.5.3. Correlaciones entre las Escalas de Compromiso.**

La Tabla anterior sirve también para mostrar que las subescalas de compromiso organizacional también correlacionan entre sí, tal y como esperábamos, porque son simplemente atributos de un constructo más global.

Así la escala de Compromiso afectivo correlaciona .40 y .51 con las de compromiso de continuidad y normativo, respectivamente. Y la escala de compromiso de continuidad correlaciona .45 con la escala de compromiso normativo. Así pues, las tres escalas indican que forman parte del mismo constructo.

### **6.5.4. Correlaciones entre Compromiso, Ambiente Físico y Riesgos Psicosociales.**

Tomando también la referencia de la Tabla anterior, se observa que el Compromiso afectivo correlaciona .29 con el ambiente físico, mientras que con los Riesgos psicosociales correlaciona negativamente, dando un valor de -.26.

Con referencia al Compromiso de continuidad, existe una correlación de .15 con el ambiente físico, y con los Riesgos psicosociales no correlaciona, ya que el resultado es de .01.

El Compromiso normativo correlaciona .27 con el ambiente físico, y con los riesgos psicosociales correlaciona negativamente -0.18



### 6.5.5. Análisis Descriptivo

#### Descriptivos

**Estadísticos descriptivos**

	Media	Desviación típica	N
EDAD	39,3648	10,01213	562
SEXO			567
ANTIGUE	109,0705	112,49637	539
ESTUDIO			551
EXPERIE	15,6466	10,82561	522
SALARIO	2,8193	1,11751	548
ECIVIL			555
C_AFECTIVO	19,7080	4,57266	565
C_CONTINU	26,8501	5,99974	567
C_NORMATI	17,6018	4,96323	560
SATISFAC	31,6988	7,47043	561
AMBIENTE	24,1316	7,17833	547
RIESGOPS	26,7204	10,97905	540

Tomando como referencia la Tabla anterior, encontramos distintos valores para las distintas variables que se estudian en esta investigación; observamos que la variable *edad* con una muestra de 562 sujetos, obtiene una media de 39.3 y una desviación típica de 10.01.

La muestra para la variable *sexo* es de 567 sujetos.

Con respecto a la *antigüedad*, se analizan 539 sujetos y se obtiene una media de 109.07 y una desviación típica de 112,49.

En cuanto a los *estudios*, la muestra fue de 551 sujetos.

Se analizó la variable *experiencia laboral* en 522 sujetos, y se obtuvo una media de 15,64 y una desviación típica de 10,82.

548 sujetos fue la muestra que se obtuvo para analizar la variable *salario*, la media fue de 2,81 y la desviación típica de 1,11.

Analizando la variable *estado civil*, la muestra fue de 555 sujetos.

Teniendo en cuenta la variable *Compromiso afectivo* en 565 sujetos, la media fue de 19,70 y la desviación típica de 4,57.

En cuanto a la variable *Compromiso de continuidad*, se analizaron 567 sujetos, obteniendo una media de 26,85 y una desviación típica de 5,99.

Si se observa la variable *Compromiso normativo* en 560 sujetos, la media es de 17,60 y la desviación típica 4,96.

En cuanto a la *Satisfacción laboral*, el número de sujetos fue de 561, la media 31,69 y la desviación típica 7,47.

La variable *ambiente físico*, analizando 547 sujetos, obtiene una media de 24,13 y una desviación típica de 7,17.

En la variable *riesgos psicosociales*, la muestra fue de 540 sujetos, la media que se obtiene es de 26,72 y la desviación típica de 10,97.

### 6.5.6 Correlaciones entre Satisfacción, Compromiso, Ambiente y Riesgos Psicosociales con las variables de Percepciones Organizacionales.

En la Tabla siguiente se muestran las correlaciones entre las variables

	Comp. Afectivo	Comp. Continuidad.	Comp. Normativo	Satisfacción laboral.	Ambiente físico.	Riesg. psicosociales.
Los sindicatos en general	.06	.14*	.06	.17*	.23*	.12
Comité empresa principal	.07	.10	.08	.26	.30	.24
Comité empresa auxiliares	.13	.17	.15	.30	.32	-.12
Empleados empresa principal	.18	.20	.14	.29	.34	-.03
Empleados empresa auxiliares	.18	.24	.21	.36	.29	-.02
Dirección de tú empresa	.42	.31	.49	.57	.36	-.18
Negociación colectiva entre el comité y tú empresa	.22	.26	.29	.42	.30	-.12
Información transmitida por el comité de tú empresa.	.11	.19	.16	.31	.28	-.05
Compromiso de la dirección con el futuro de la empresa	.30	.23	.43	.49	.36	-.21
Gestión de la empresa	.32	.23	.48	.51	.30	-.19
Situación actual de la empresa	.22	.22	.35	.41	.26	-.10
Futuro de la empresa	.21	.17	.35	.38	.32	-.03
Las mujeres deben ocupar más puestos de dirección	.03	.09	.04	.10	.16	.14
Las mujeres poseen las destrezas necesarias para la dirección	.07	.06	-.00	.13	.30	.06
Los hombres están más orientados a los objetivos	-.11	.01	.04	.04	-.03	.04
Las mujeres están más orientadas a las relaciones personales	-.05	.04	.12	.08	-.00	.03
Las mujeres y los hombres tienen estilos de liderazgo diferentes	-.07	-.02	.01	.03	-.01	.12

Nº 527 \_ 567: todo < > .12 significativa con P < .01

Opinión sobre *los sindicatos* correlaciona significativamente con el compromiso de continuidad en .14, la satisfacción .17 y el ambiente físico .23 y con los riesgos psicosociales .12.

Con respecto al *Comité de la empresa principal*, correlaciona positivamente con satisfacción laboral .26, con ambiente físico .30 y con riesgos psicosociales .24.

Si observamos la variable *Comité de empresas auxiliares*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .13, con el compromiso de continuidad .17, con el compromiso normativo .15, con la Satisfacción laboral .30, con el ambiente físico .32, y correlaciona negativamente con los Riesgos psicosociales -.12.

Las opiniones sobre los *empleados de la empresa principal* correlacionan positiva con el Compromiso afectivo .18, con el Compromiso de continuidad .20, con el Compromiso normativo .14, significativamente correlaciona con la Satisfacción laboral .29 y el Ambiente físico .34 y negativamente con riesgos psicosociales -.03.

Con respecto a los *empleados de empresa auxiliares*, correlaciona positiva con el Compromiso afectivo .18, con el Compromiso de continuidad .24, con el Compromiso Normativo .21, y significativamente con la Satisfacción laboral .36, el Ambiente físico .29, y correlaciona negativamente con los Riesgos psicosociales -.02.

Con respecto a la *Dirección de la empresa*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .42, con el Compromiso de continuidad .31, con el Compromiso Normativo .49, con la Satisfacción laboral .57, el Ambiente físico .36, y correlaciona negativamente -.18 con los riesgos psicosociales.

Con respecto a la *Negociación colectiva entre el Comité y la empresa*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .22, con el Compromiso de continuidad .26, con el Compromiso Normativo .29, con la Satisfacción laboral .42, el Ambiente físico .30, y correlaciona negativamente -.12 con los riesgos psicosociales.

Con respecto a la *Información transmitida por el Comité de la empresa*, correlaciona positivamente con el Compromiso de continuidad .19, con el Compromiso Normativo .16, correlaciona significativamente con la Satisfacción laboral .31, y el Ambiente físico .28, y correlaciona negativamente -.05 con los riesgos psicosociales.

Con respecto al *Compromiso de la Dirección con el futuro de la empresa*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .30, con el Compromiso de continuidad .23, con el Compromiso Normativo .43, con la Satisfacción laboral .49, el Ambiente físico .36, y correlaciona negativamente -.21 con los riesgos psicosociales.

Con respecto al *Compromiso de la Dirección con el futuro de la empresa*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .30, con el Compromiso de continuidad .23, con el Compromiso Normativo .43, con la Satisfacción laboral .49, el Ambiente físico .36, y correlaciona negativamente -.21 con los riesgos psicosociales.

Con respecto a la *Gestión de la empresa*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .32, con el Compromiso de continuidad .23, con el Compromiso Normativo .48, con la Satisfacción laboral .51, el Ambiente físico .30, y correlaciona negativamente -.19 con los riesgos psicosociales.

Con respecto a la *Situación actual de la empresa*, correlaciona positiva y significativamente con el Compromiso afectivo .22, con el Compromiso de continuidad .22, con el Compromiso Normativo .35, con la Satisfacción laboral .41, el Ambiente físico .26, y correlaciona negativamente -.10 con los riesgos psicosociales.

Con respecto al *Futuro de la empresa*, correlaciona positivamente con el Compromiso afectivo .21, con el Compromiso de continuidad .17, con el Compromiso Normativo .35, significativamente con la Satisfacción laboral .38, el Ambiente físico .32, y correlaciona negativamente -.03 con los riesgos psicosociales.

Con respecto a las *Mujeres deben ocupar más puestos de Dirección*, correlaciona positivamente con el Ambiente físico .16, y con los riesgos psicosociales .14.

Con respecto a las *Mujeres poseen las destrezas necesarias para la dirección*, correlaciona positivamente con la Satisfacción laboral .13, significativamente con el Ambiente físico .30.

Con respecto a la variable *los hombres están más orientados a los objetivos*, no se obtiene ninguna correlación significativa.

Con respecto a las *Mujeres están más orientadas a las relaciones personales*, correlaciona positivamente con el Compromiso Normativo .12.

Con respecto a *las mujeres y los hombres tienen estilos de liderazgo diferentes*, correlaciona .12 con los riesgos psicosociales.

## VII. CONCLUSIONES

En este apartado haremos referencia a las conclusiones más importantes encontradas en esta investigación. En relación a la fiabilidad de las Escalas de medida de las variables utilizando el indicador alfa de Cronbach, y con respecto a la Escala de Compromiso Organizacional se refleja que tanto la subescala de Compromiso afectivo, la de Compromiso normativo y la de Compromiso de continuidad muestran que todas ellas son altamente fiables.

También se demuestra un alto grado de fiabilidad en las Escalas de Satisfacción laboral, Ambiente físico y la de Riesgos Psicosociales, destacando una alta puntuación en el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de estas dos últimas escalas.

En cuanto a las correlaciones entre la variable Satisfacción laboral y las Percepciones Organizacionales, vemos que la satisfacción correlaciona de modo significativo con las tres escalas de Compromiso organizacional. También correlaciona de manera significativa la satisfacción con el ambiente físico. Sin embargo, la satisfacción mostró una correlación negativa con la escala de riesgos psicosociales, es decir, que a mayor satisfacción menos riesgos psicosociales.

También se ha demostrado que las subescalas de Compromiso Organizacional, es decir, la escala de Compromiso afectivo, la de Continuidad y la escala de Compromiso Normativo correlacionan entre sí; es decir las tres escalas forman parte del mismo constructo.

Se han estudiado las correlaciones entre Compromiso, Ambiente físico y Riesgos Psicosociales, dando como resultado que el Compromiso afectivo, correlaciona positivamente con el Ambiente físico y negativamente con los Riesgos psicosociales. Con referencia al Compromiso de continuidad, también correlaciona con el ambiente físico, y con los Riesgos psicosociales no correlaciona. El Compromiso normativo correlaciona positivamente con el ambiente físico, y con los riesgos psicosociales correlaciona negativamente.

En cuanto a las Correlaciones entre Satisfacción, Compromiso, Ambiente y Riesgos Psicosociales con las variables de Percepciones Organizacionales, podemos concluir que las opiniones sobre la siguientes variables: *los Sindicatos, Comité de empresa principal, Comité de empresas auxiliares, Empleados de la empresa principal, empleados de empresas auxiliares, Dirección de la empresa, Negociación colectiva*

*entre el Comité y la empresa, Información transmitida por el Comité de la empresa, Compromiso de la Dirección con el futuro de la empresa, Gestión de la empresa, Situación actual de la empresa, Futuro de la empresa,* correlacionan positiva y significativamente con el Compromiso afectivo, con el Compromiso de continuidad, con el Compromiso normativo, con la Satisfacción laboral y con el Ambiente físico.

Las siguientes variables: *Comité de empresas auxiliares, Empleados de la empresa principal, Empleados de empresas auxiliares, Dirección de la empresa, Negociación colectiva entre el Comité y la empresa, Información transmitida por el Comité de la empresa, Compromiso de la Dirección con el futuro de la empresa, Gestión de la empresa, Situación actual de la empresa, Futuro de la empresa,* correlacionan negativamente con los riesgos psicosociales

Con respecto a la variable *los hombres están más orientados a los objetivos*, no se obtiene ninguna correlación significativa.

Con respecto a las *Mujeres están más orientadas a las relaciones personales*, correlaciona positivamente con el Compromiso Normativo, y con respecto a *las mujeres y los hombres tienen estilos de liderazgo diferentes*, correlaciona con los riesgos psicosociales.

Con respecto a las *Mujeres deben ocupar más puestos de Dirección, y las Mujeres poseen las destrezas necesarias para la dirección* correlacionan positivamente con el Ambiente físico, con la Satisfacción laboral y con los riesgos psicosociales.



## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcover, C.M. (2002). *El contrato psicológico. El componente implícito de las relaciones laborales*. Málaga: Ediciones Aljibe.

Álvarez, O., Lila, M. & Casillo, I. (2012). Los estilos de liderazgo de la Policía Local de la Comunidad Valenciana: una aproximación desde la Teoría del Liderazgo Transformacional. *Anales de Psicología*, 28 (2), 548-557.

Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, 200, 5-12.

Ayestarán, S. (2003). ¿Dirigen las mujeres igual que los hombres?. *Psicología Social*, 18 (3), 315-319.

Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *Gaceta Sanitaria*, 16, 222-229.

Betanzos, N. & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23, 207-215.

Burton, J., (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. Recuperado de: <http://www.factorpsicosociales.com>

Bustamante, C. & Barreat, Y. (1998). Estrategias de influencias usadas por los líderes motivacionales. *Revsta Interamericana de Psicología Ocupacional*, 17 (2).

Cabrera, J.J. & Urbiola, A.E. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*, 41, 15-28.

Cantisano, G., Lisbona, A., Palací, F., & Alonso, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multigrupo. *Psicothema*, 16 (3), 363-368.

Cantisano, T., Morales, J. F., & Depolo, M. (2008). Acoso sexual percibido en el trabajo: meta-análisis y modelo estructural de antecedentes y consecuencias. *The Spanish Journal of Psychology*, 11, 207-218.

Chapell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violencia en el trabajo*. Geneva: International Labour Organization (ILO).

Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work. Recuperado de <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203>

Cuadrado, I. (2004). Valores y rasgos estereotípicos de género de mujeres líderes. *Psicothema*, 16 (2), 270-275.

Cuadrado, I., Navas, M. & Molero, F. (2004). El acceso de las mujeres a puestos directivos: género, contexto organizacional y estilos de liderazgo. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 57 (2), 181-192.

Cuadrado, I. y Morales, J. (2007). Algunas claves sobre el techo de cristal en las organizaciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23, 183-202.

Durán, M.M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*. 1 (1), 71-84.

Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2007). Informe Anual 2007. UE-OSHA.

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (2010). Violencia física y psíquica en el lugar de trabajo. Recuperado de: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/54/en/1/EF1054EN.pdf>

Fernando Cardona L. M. (2010). Estrés laboral en docentes de la facultad de ingenierías de la Universidad libre de Pereira. *Cultura del cuidado enfermería*, 7 (2). Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3717029>

Fidalgo Vega, M. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención (NTP 705). Madrid: INSHT.

Fidalgo Vega, M., Gallego Fernández, Y., Ferrer Puig, R., Nogareda Cuixart, C., Pérez Zambrana, G., García Maciá, R. (2010). Acoso psicológico en el trabajo: definición (NTP, 854). Madrid: INSHT.

García, M. (2011). Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional. *Pensamiento Psicológico*, 9 (16), 41-54. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=80118612003>

González-Camino, G. & Osca, A. (2004). Estrés y Salud Laboral. En Osca, A. (Ed). *Psicología de las Organizaciones*, pp.301-344. Madrid: Sanz y Torres.

Gracia, F.J., Silla, I., Peiró, J.M. & Fortes-Ferreira, L. (2006). El estado del contrato psicológico y su relación con la salud psicológica de los empleados. *Psicothema*, 18 (2), 256-262.

Gil-Monte, P. et al. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo. Burnout. Grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide.

Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre estrés laboral en los países en desarrollo*. Paris: OMS.

Houdmont, J. & Leka, S. (2010). *Psicología de la Salud Ocupacional contemporánea*. Oxford: Wiley-Blackwell.

Loli Pineda, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10, 30-37.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, W.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Meyer, J.P. & Allen, N. J. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*, 1, 61-98.

Meyer, J. P., & Parfyonova, N. M. (2010). Compromiso normativo en el ámbito laboral: un análisis teórico y reconceptualización. *Human Resource Management Review*, 20, 283–294.

Miró, E., Solanes, A., Martínez, P., Sánchez, A. I. y Rodríguez Marín, J. (2007). Relación entre burnout o « síndrome de quemarse por el trabajo», la tensión laboral y las características del sueño. *Revista Psicothema*, 19 (3), 388-394.

Molero, F., Recio, P. & Cuadrado, I. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) en una muestra española. *Psicothema*, 22 (3), 495-501.

Moncada, S.; Artazcoz, L. (2000). Factores psicosociales. En F.G. Benavides, C., Ruiz-Frutos, y A.M. García (eds.). Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona: Masson, S.A., pp. 389–399.

Moncada, S. & Llorens, C. (2007). Factores psicosociales. En C. Ruiz Frutos, A. M. García, J. Delclos, & F. G. Benavides (Eds.), *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Elsevier Masson.

Moreno, B., Rodríguez, A., Garrosa, E. & Morante, E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psicothema*, 17 (4), 627-632.

Moreno, B. & Baez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Moriano, J.A., Molero, F. & Lévy J.P. (2011). Liderazgo auténtico. Concepto y validación del cuestionario ALQ en España. *Psicothema*, 23 (2), 336-341.

Pando Moreno, M., Ocampo de Aguila, L., Aguila Marín, J., Castañeda Torres, J. & Amezcua Sandoval, M. T. (2008). Factores psicosociales y presencia de Mobbing en profesores universitarios. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 9 (3), 65-78.

Osca, A., González-Camino, G. y Peiró, J.M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar físico y psíquico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15 (1), 54-57.

Peiró, J. M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Eudema.

Peiró, J.M. & Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid: Síntesis.

Robbins S. & Judge T.(2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M.A., Montalbán, M., Sánchez, E. & Zarco, V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Rodríguez, M.F. & Osca, A. (2004). Motivación y Satisfacción Laboral. En Osca, A. (Ed). *Psicología de las Organizaciones*, pp.301-344. Madrid: Sanz y Torres

Sallan, J.M., Simo, P., Fernández, V. & Enache, M. (2010). La relación entre el compromiso organizacional y la intención de abandonar: un modelo de dos componentes del compromiso de continuidad. *Cuadernos de Gestión*, 10 (2), 15-28.

Salgado, J. (1997). *Comportamiento Organizacional*. Vigo: Escuela de Negocios.

Salvador, C. (2005). Componentes del compromiso y su influencia en la satisfacción del cliente. *Anales de Psicología*, 20 (3), 316-322.

Schaufeli, W.B. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: Algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15 (2), 147-171.

Selva, C., Sahagún, M:A. & Pallarés, S. (2011). Estudios sobre trayectoria profesional y acceso de la mujer a cargos directivos: un análisis bibliométrico. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 27 (3), 227-242.

Steers, R.M. (1977). Antecedentes del compromiso organizacional. *Administrative Scienc Quarterly*, 22, 46-56.

Topa, G., Lisbona, A., Palací, F. & Alonso, E. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grupo. *Psicothema*, 16 (3), 363-368.

Weiss, H.M. (2002). Satisfacción laboral: separando evaluaciones, creencias y experiencias afectivas. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.